



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

Título del trabajo:

Nueva aplicación informática para la intervención con  
Personas Sin Hogar

New computer application for intervention with the  
Homeless

Autor

Cristina Andrés Barcelona

Directora

Inés Escario Jover

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo / Unizar

Año 2018/19



## TABLA DE CONTENIDO

<i>INDICE DE IMÁGENES</i> .....	<i>III</i>
<i>INDICE DE GRÁFICOS</i> .....	<i>III</i>
<i>INDICE DE TABLAS</i> .....	<i>III</i>
Resumen .....	1
Palabras clave .....	1
Abstract.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. OBJETIVOS.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	4
2. METODOLOGIA .....	7
2.1. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	7
2.2. INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	9
3. MARCO TEÓRICO.....	10
3.1. LAS PERSONAS SIN HOGAR.....	10
3.1.1. INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR.....	13
3.1.2. PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE EN ZARAGOZA .....	14
3.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN CON ACCESO A INTERNET .....	15
4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO .....	18
4.1. LEGISLACIÓN APLICADA.....	18
4.2. CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD.....	20
5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....	23
5.1. CONTEXTO Y ENTORNO DEL LUGAR DONDE SE LLEVA A CABO LA PROPUESTA .....	23
5.1.1. AGENTES QUE INTERVIENEN .....	24
5.2. FINALIDAD DE LA PROPUESTA .....	26
5.3. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....	27
5.4. METODOLOGIA DE LA PROPUESTA.....	33
6. ANÁLISIS DE DATOS.....	35
6.1. ANÁLISIS DE DOCUMENTOS .....	35
6.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	36
6.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....	38
6.4. ANÁLISIS CRÍTICO DE LA PROPUESTA .....	39
7. CONCLUSIONES .....	41
8. BIBLIOGRAFÍA.....	42
9. ANEXOS .....	44
ANEXO 1. IV Estudio Personas Sin Techo. Zaragoza, Cruz roja. ....	44

<i>ANEXO 2. Noticia .....</i>	<i>45</i>
<i>ANEXO 3. FACIAM (Red de entidades) .....</i>	<i>46</i>
<i>ANEXO 4. Guion entrevista.....</i>	<i>46</i>
<i>ANEXO 5. Encuesta.....</i>	<i>47</i>
<i>ANEXO 6. Resultados de la entrevista .....</i>	<i>48</i>
<i>ANEXO 7. Resultados encuesta .....</i>	<i>52</i>

## INDICE DE IMÁGENES

Ilustración 1. ETHOS (Tipología europea sobre sinhogarismo) .....	11
Ilustración 2. Mapa de la distribución de centros en la ciudad de Zaragoza .....	23
Ilustración 3. Acceso a la App .....	28
Ilustración 4. Posición global - voluntarios .....	29
Ilustración 5. Posición Global - Técnicos .....	30
Ilustración 6. Notificación - pantalla de móvil .....	31
Ilustración 7. Posición Global - Técnicos 2 .....	31
Ilustración 8. Notificación .....	32
Ilustración 9. Base de datos .....	32
Ilustración 10. Mensajes App .....	33

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Personas sin techo detectadas en los recuentos nocturnos. ....	44
Gráfico 2. Perfil socio-demográfico de los usuarios. Sexo. ....	44
Gráfico 3. Perfil socio-demográfico de los usuarios. Nacionalidad .....	45
Gráfico 4. El tiempo es importante para un trabajador social .....	52
Gráfico 5. La comunicación, ¿importante para los trabajadores sociales? .....	52
Gráfico 6. Las tecnologías pueden hacer más eficaz el trabajo del Trabajador Social .....	53
Gráfico 7. Crees que son suficientes las reuniones de la Coordinadora .....	53
Gráfico 8. Resulta sencilla la comunicación entre los técnicos, cuando estáis llevando un caso en común .....	54
Gráfico 9. Consideras que es eficaz la forma de comunicaros entre técnicos .....	54
Gráfico 10. Te gustaría conocer el proceso de un caso desde cualquier sitio y momento .....	55
Gráfico 11. Estar dispuesto a subir el proceso a la base de datos .....	55
Gráfico 12. Uso del móvil y el ordenador .....	56
Gráfico 13. Una aplicación, con una base de datos, en tu móvil crees que sería útil .....	56
Gráfico 14. Crees que la labor del voluntario en las entidades de la Coordinadora es imprescindible .....	57
Gráfico 15. Facilitaría el trabajo conocer la geolocalización de la persona en situación de calle .....	57

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios y obligaciones que deben cumplir los Responsables. LOPDGDD .....	22
Tabla 2. Perfil socio-demográfico de los usuarios. Edades. ....	45
Tabla 3. Perfil socio-demográfico de los usuarios. Estudios. ....	45



## ***Resumen***

En la actualidad, la tecnología cada vez tiene una mayor relevancia en el día a día de las personas. El uso de los ordenadores y, en especial, de los teléfonos inteligentes, es algo que está totalmente extendido, casi cualquier persona, independientemente de sus conocimientos sobre tecnología, es capaz de instalar, manejar un móvil y las aplicaciones que este contiene.

El uso tan habitual de los teléfonos inteligentes ha desembocado en la creación de numerosas aplicaciones, facilitando la vida diaria de muchas personas.

En este Trabajo de Fin de Grado se plantea el diseño de una aplicación móvil, facilitando la comunicación entre los técnicos de la Coordinadora de Centros y Servicios de Personas Sin Hogar, conjunto de entidades que trabajan con este colectivo en la ciudad de Zaragoza. Esta aplicación tendría una base de datos común y única de personas en exclusión residencial grave, a la que todos los técnicos tendrían acceso y en la que podrían actualizar los datos de sus intervenciones en cualquier momento.

## ***Palabras clave***

Tecnologías de la Información y comunicación, Personas sin hogar, Coordinadora de Centros y Servicios, Protección de datos, Aplicación.

## ***Abstract***

Actually, technology is becoming increasingly important in the day to day of people. The use of computers and especially smartphones is something that is fully extended. Almost anyone, regardless of their knowledge of technology, is able to manage a mobile, installing and managing various apps on a daily basis.

The usual use of smartphones has led to the creation of numerous apps, facilitating the daily life of many people.

In this Final Degree Project the design of a mobile application is presented, communication between the technicians of the Coordinator of Centers and Services for the Homeless is facilitated, in the city of Zaragoza. This application has a unique database in the exclusion of the residential tomb, and all technicians will have access and will be updated at any time.

*En primer lugar, quiero agradecer a mi tutora Inés Escario Jover, que me ha apoyado con mi propuesta desde el primer día, por su seguimiento, tutorías y todas las correcciones realizadas, por soportar mis nervios de último momento y el interés tomado a lo largo de todo el trabajo.*

*En segundo lugar, agradecer a las entidades de la Coordinadora de Centros Y Servicios de Personas Sin Hogar por concederme su tiempo respondiendo a las encuestas, y en especial a Gregorio García-Carpintero, por hacer posible la entrevista y por enseñarme su perspectiva sobre las personas sin hogar y la dedicación, que tiene que tener un trabajador social, con los procesos en los que interviene.*

*También agradecer a mi familia, todo el apoyo que me ha dado durante mi etapa académica, en especial a mis padres, a mi madre por ser mi fuente de inspiración y a mi padre por ser ejemplo de trabajo y constancia, y a mi hermana pequeña por los ánimos cuando me he sentido más decaída. Por último agradecer a mis amigos, “los de siempre”, “los del pueblo”, y como no, “los de la universidad”, que me han acompañado en estos cuatro años de carrera, haciendo que sean inolvidables e increíbles.*

*Gracias a todos.*



## 1. INTRODUCCIÓN

Durante las prácticas de Trabajo Social en la entidad de Cáritas en el curso 2018/19, participo en el Proyecto de Acogida y Acompañamiento a Personas Sin Hogar. En dichas prácticas, veo la dificultad que existe en muchas ocasiones en la comunicación entre los técnicos que componen la Coordinadora de Centros y Servicios de Personas Sin hogar. Esta Coordinadora es el conjunto de entidades, que trabajan en red, con dicho colectivo. El nivel elevado de trabajo hace que muchas veces las llamadas telefónicas y los correos, que contienen información de casos que llevan en red, suponga una larga espera. Esto hace surgir en mí la inquietud de querer colaborar para mejorar esta situación.

Este trabajo de fin de grado me ha dado la oportunidad de plantear un proyecto de intervención, que pretende la creación de una aplicación que mejore la comunicación entre técnicos, concretamente, entre los técnicos que trabajan con personas sin hogar. Trata de hacer más eficaz y fácil el trabajo de los profesionales que componen la Coordinadora de Personas Sin Hogar. El principal objetivo de este trabajo es poner en comunicación, mediante una base de datos, accesible desde una aplicación móvil, con una mayor rapidez.

Tras su lectura, también se puede conocer al colectivo de personas sin hogar. Y, por otro lado, ayudar a la comprensión de la propuesta de la aplicación que engloba este trabajo, con información sobre la informática y aplicaciones, que facilitan nuestro día a día.

Este trabajo se ha escrito tras consultar diversas fuentes bibliográficas, tanto libros como documentos encontrados en internet, más apuntes que se han dado a lo largo de la carrera, para así llegar a las conclusiones.

En cuanto a la estructura del propio trabajo, en primer lugar, se comienza exponiendo los objetivos marcados para desarrollar la propuesta de aplicación. A continuación, se encuentra la descripción del problema y una breve justificación de la cual nace esta propuesta de intervención.

En segundo lugar, se expone cual es la metodología que se ha seguido para la elaboración de este trabajo, en base a las técnicas cuantitativas y cualitativas utilizada. Después se presenta el marco teórico, en el que se fundamentan los aspectos generales que nos llevan a la creación de la aplicación, como son las personas sin hogar, internet y el uso de las aplicaciones.

En el cuarto lugar, se encuentra el marco legal, allí se expone la normativa en la que se enmarca la propuesta de intervención. La quinta parte de este trabajo consta de la presentación de la propuesta de intervención para las entidades que forman la Coordinadora de Personas Sin Hogar, los agentes que intervienen, así como el diseño de la propia propuesta, su finalidad y recursos que se necesitan para llevarla a cabo.

Para finalizar, en la sexta parte el lector puede leer el análisis de los datos obtenidos en la investigación previa a la realización de la propuesta, y por último, las conclusiones, las referencias bibliográficas consultadas, junto con los anexos.

### 1.1. OBJETIVOS

El objetivo general de este Trabajo Fin de Grado consiste en **crear** una red de comunicación, haciendo uso de las nuevas tecnologías, con una aplicación móvil, que permita gestionar una base de datos única de personas en situación de sin hogar, a la que todos los

técnicos de la Coordinadora de Centros y Servicios de Personas Sin Hogar tengan acceso y puedan actualizar sus datos en cualquier momento. De este modo cualquier técnico podrá conocer los últimos datos independientemente de quién los haya introducido.

A partir de este objetivo general, nos encontramos con los siguientes objetivos específicos previos a la propuesta de intervención, es decir, dentro de la investigación propiamente dicha:

- Examinar si hay aplicaciones similares a la que se va a proponer.
- Conocer para qué son necesarias las aplicaciones.
- Investigar acerca de la situación del colectivo “sin hogar”.
- Conocer el marco normativo en el que se enmarca la propuesta.
- Analizar la información adquirida a través de entrevistas y documentos.

Por otro lado, tenemos los objetivos correspondientes a la propuesta de intervención que son:

- Facilitar la comunicación entre los técnicos de la Coordinadora.
- Apoyar al beneficio de las personas sin hogar.
- Ayudar a hacer uso de la red informática para realizar un trabajo más eficaz.
- Obtener información acerca de un caso más rápido.
- Mantener a todas las entidades informadas, a través de la aplicación, del seguimiento de la persona sin hogar.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

Casi todos los días, nos vestimos y salimos a la calle, ya sea para dar un paseo, para ir a trabajar o hacer recados. Nuestras vidas están tan ocupadas que tan apenas nos percatamos de aquello que está a nuestro alrededor. Giramos una esquina, y entre cuatro mantas y dos cartones hay una persona guareciéndose del frío, pero de nuevo estamos muy ocupados para ver que, entre esos escombros de basura, hay una persona que intenta sobrevivir.

Cuando empiezo las prácticas de trabajo social, yo también soy una persona ocupada que no ve. Trabajar con este colectivo, hace que la venda que cubre los ojos caiga al suelo y te haga ver la difícil realidad que muchas personas en nuestra ciudad, España y el resto de los países del mundo están viviendo día a día.

Observo también en estas prácticas que las personas sin hogar no solo están excluidas por la propia sociedad, sino que el propio sistema no ejerce el apoyo suficiente para su mejora. Solo un conjunto de entidades que trabaja en red para conseguir, tras un lento proceso de seguimiento y acogida, que muchas personas salgan de la situación de “sin hogarismo”. Estas entidades se han agrupado dando lugar a la “Coordinadora de Centros y Servicios a Personas Sin Hogar”, entre ellas está Cáritas, lugar donde realicé estas prácticas.

En Cáritas, encuentro un programa informático llamado SICCE (Sistema de Información Confederal de Cáritas Española), una base de datos capaz de recoger todo el proceso de

intervención de todas sus sedes. Tiene la intención de que los trabajadores puedan disponer de forma informatizada de los datos de las personas que son atendidas. El trabajo de este programa facilita las intervenciones a los trabajadores, ya que cuando una persona va a Cáritas y ha sido atendido por la entidad en otro momento de su vida, esto queda reflejado en el SICCE, recuperando inmediatamente todos los datos de la intervención anterior. Este programa también es utilizado para ofrecer informes anuales de la situación de la pobreza. (Comunicación, 2019)

Cáritas tiene diferentes tipos de intervención especializada, entre ellos la de Personas Sin Hogar, y, dentro de ella, el proyecto de Acogida y Acompañamiento a Personas Sin Hogar, proyecto en el cual tuve el honor de participar. El proyecto cuenta con ocho voluntarios. Algunos de estos voluntarios se dedican a informar a los técnicos de la situación y dónde se encuentran algunas de las personas sin hogar que son atendidas por esta entidad, también se encargan de acercar a estas personas a Cáritas o enseñar otros recursos en los que también pueden ser atendidos y acompañados en sus circunstancias. Estos voluntarios se reúnen con los técnicos de Personas Sin Hogar al menos una vez a la semana para informar de todo aquello que han observado y han hecho.

Por otro lado, asisto cada cierto tiempo a las reuniones que organiza la Coordinadora, en las que participan todas las entidades. También a pequeñas reuniones en grupos más reducidos donde solo participan dos, tres o cuatro entidades, en las que se comparten casos que llevan en común el proceso de un usuario. Estas últimas son difíciles de concretar, y cuando son llevadas a cabo suponen una buena parte de la jornada laboral. Los técnicos apuntan en sus agendas todas las aportaciones, cambios, evolución de los usuarios intervenidos, o simplemente aquello que se ha dicho en la reunión global de la Coordinadora. No hay ningún sitio al que recurrir si no recuerdas que es lo que se dijo, por lo tanto, de nuevo, vuelve a haber pérdida de tiempo de la jornada laboral del técnico, ya que necesitará enviar correos o realizar llamadas para preguntar.

Participo también en el V Censo de personas sin hogar en Zaragoza, que dirige Cruz Roja. Un recuento de las personas en situación de calle a nivel de nuestra ciudad. Una noche en la que, con un grupo de personas, voluntarias como yo, recorrimos una zona de Zaragoza. Nuestra misión era hacer una encuesta a modo de entrevista a una persona que estuviera en situación de “sinhogarismo”. No sabíamos bien dónde buscar.

Durante el tiempo que permanecí realizando las prácticas. Pude observar lo difícil que puede resultar la comunicación entre los técnicos, debido al elevado número de casos atendidos por los mismos. Las intervenciones llevadas en red por varios técnicos de la Coordinadora son procesos lentos, ya que llamadas telefónicas, correos... son resueltos en momentos libres de los profesionales. Aquello que cada técnico realiza en sus intervenciones, queda apuntado en sus agendas o sus registros electrónicos propios.

Por otro lado, las personas sin hogar suelen pernoctar o permanecer por un tiempo prolongado en el mismo lugar. Es difícil buscar sin saber dónde suelen estar.

Este trabajo de fin de grado es un proyecto de intervención, que pretende diseñar una aplicación, que ayude a la comunicación entre técnicos que trabajan en el mundo del “sinhogarismo” en la ciudad de Zaragoza.

La idea parte de la participación en el Proyecto de Acogida y Acompañamiento a Personas Sin Hogar. Tras la realización de dichas prácticas, pienso posibles mejoras a implantar en la realización del trabajo de los técnicos, con el fin de mejorar su comunicación. El programa informático del SICCE, que ya tiene Cáritas, me hace pensar que la Coordinadora también debe tener un programa similar para facilitar su trabajo.

La misión de la aplicación pretende:

- Un lugar donde encontrar la información de una manera, veraz, eficaz y sencilla, así como de acumulación de información.
- Una comunicación rápida entre técnicos, sin necesidad de esperas.
- Facilitar la búsqueda de personas en situación de calle.

## 2. METODOLOGIA

Para conseguir los objetivos planteados en la investigación, se hace uso de una serie de métodos y técnicas, seleccionando aquellas herramientas que parecen más apropiadas para examinar el objeto de estudio de nuestra investigación. (Macionis & Plummer, 2011)

### 2.1. INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Los datos de la investigación pueden ser primarios o secundarios dependiendo de la fuente de información. Serán primarios aquellos datos o información originados por el analista a través de sus esfuerzos directos y su experiencia. *“Los datos secundarios, por el contrario, implican información que ya ha sido recopilada y registrada por otra persona, diferente al analista”* (Samperi, Fernández-Collao, & Baptista, 2006)

“Para la estrategia de la recopilación de la información utilizaré el método de la Triangulación. Denzin (1970) define la triangulación como “la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos o métodos de investigación en el estudio de un fenómeno singular””. (Navarro, Pasadas del Amo, & Ruiz, 2004)

Según la tipología de triangulación definida por este autor, se ha elegido la Triangulación Metodológica, con la idea de “recopilar información desde distintas perspectivas enriquece el proceso de investigación, dotando a los resultados obtenidos de una mayor relevancia y fiabilidad” (Navarro, Pasadas del Amo, & Ruiz, 2004). De esta manera, se pueden combinar métodos cuantitativos y cualitativos (o cualitativos entre sí y cuantitativos entre sí) Según (Navarro, Pasadas del Amo, & Ruiz, 2004) que se basa en la complementariedad de los diferentes métodos como estrategia para vencer las limitaciones y debilidades de un solo método o de una sola técnica de investigación en este enfoque mixto, es decir, tanto el método cuantitativo (recogida de datos numéricos) como el cualitativo (recogida de datos no numéricos/subjetivos).

En cuanto a la elección de las técnicas de recogida de datos, se ha optado por el uso combinado de técnicas cualitativas y cuantitativas. A continuación, se definen los instrumentos utilizados para cada técnica:

#### - Datos primarios

##### Cuantitativos

- Escalas e instrumentos de medición
- Datos de encuestas realizadas a los miembros de la coordinadora

##### Cualitativos

- Observación participante
- Entrevistas en profundidad a los técnicos

#### - Datos secundarios

##### Cuantitativos

- Informes (FOESSA, europeos, Cruz Roja...)
- Estadísticas INE (Instituto Nacional de Estadística)
- Artículos de revistas
- Libros

- Apuntes de clase

#### Cualitativos

- Recopilación de folletos

### RECOPILACIÓN DOCUMENTAL

En **primer lugar**, se realizó una recopilación documental en relación con las entidades participantes en la Coordinadora, personas sin hogar, aplicaciones, así como de los documentos normativos en los que el proyecto a desarrollar podría enmarcarse. Los documentos que se han empleado en este trabajo fin de grado han sido:

- Informe de investigación sociodemográficos, en los que se pueden estudiar la población de Zaragoza, como el informe de Cruz Roja de personas sin hogar.
- Documentos bibliográficos (páginas web, libros...)
- Folletos de las correspondientes entidades.
- Memorias
- Entrevistas
- Cuestionarios
- Fuentes estadísticas (locales, regionales, provinciales, nacionales e internaciones)
- Audios de las entrevistas
- Proyecto de investigación.
- Marco legal.

### OBSERVACIÓN

En **segundo lugar**, también se ha hecho uso de la observación, ya que gracias a ella se pudo detectar las carencias y necesidades que podía tener la Coordinadora. La observación ha sido un elemento clave en la realización de este trabajo, ya que en los meses en los que pude participar en el proyecto de Cáritas obtuve conocimientos en cuanto a personas sin hogar, desconocía por completo la existencia de la unión de todas estas entidades, ni tampoco cuál era su trabajo.

También gracias al desarrollo del Trabajo Final de Grado, me ha ayudado a ampliar conocimientos sobre personas sin hogar, y a la asignatura de Tecnologías aplicadas a la gestión de la información en el contexto de las ciencias sociales, a ampliar conocimientos sobre la conectividad y protección de datos.

### ENCUESTAS

En **tercer lugar**, se realizaron las encuestas a los técnicos de la Coordinadora, haciendo uso de “Formulario Google”.

La encuesta es , según (Macionis & Plummer, 2011, pág. 58) una serie de preguntas escritas que un investigador hace llegar a los sujetos solicitando sus respuestas. *“Las encuestas que se formularon son de respuestas cerradas, es decir, proporcionamos una serie de respuestas fijas, en las que se establecen solo tres alternativas de respuesta (Si/No/Tal vez o A veces) limitando las alternativas de respuesta de los encuestados”*. (Corbetta, 2003)

La encuesta realizada está dividida en varios apartados: preguntando por funciones o características propias del trabajador social, la importancia de las nuevas tecnologías y su uso,

la comunicación, la aceptación de algunos aspectos del proyecto de intervención y por último la importancia del voluntariado en su entidad.

## **ENTREVISTAS**

**En cuarto lugar**, se realizó una entrevista a un técnico de la Coordinadora.

La entrevista es un listado de preguntas dirigidas de manera personal a las personas de las que se quiere obtener una respuesta. Particularmente, se eligieron las entrevistas informales o naturalistas fuertemente pautadas que consisten en plantear ciertos temas clave que guiarán la conversación, y que se caracterizan por tener un carácter más informal. Con ellas se pretende conseguir una comprensión en profundidad sobre el tema de estudio. (Corbetta, 2003)

Se llevó a cabo una planificación previa de todas las preguntas que se querían formular y se preparó un guion con preguntas que se realizaron de forma secuenciada y dirigida. Se hizo uso de las entrevistas naturalistas que pretenden representar lo normal y lo cotidiano, más informal, de esta manera se pretende llegar al entrevistado de una forma más cercana, buscando una respuesta más sincera y natural, abandonando los formalismos de una entrevista común.

La duración gira en torno a una hora. El orden de los temas y las preguntas se ve condicionado por la conversación. Da la posibilidad de introducir temas nuevos que no estaban contemplados, pero surgen en la conversación. Se exige que no se haga una intervención directa ni valoración alguna. En este tipo de entrevista hay un control razonable por parte del entrevistador, pero también un cierto grado de libertad en las respuestas del informante. No se transcriben directamente, sino una vez realizada.

## **2.2. INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Por último, tras la recopilación de los datos primarios a través de las técnicas de investigación, se realiza un análisis de los datos recopilados mediante las técnicas de investigación utilizadas y citadas anteriormente. El análisis realizado sigue un orden lógico que da coherencia a la investigación realizada para responder a los objetivos específicos planteados que persigue la investigación. De esta manera, tras exponer los datos obtenidos de las diferentes técnicas utilizadas para la investigación, se realiza un análisis de los principales resultados obtenidos.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. LAS PERSONAS SIN HOGAR

FEANTSA (2005) define a la persona sin hogar como “aquella persona que no puede acceder – o bien conservar- a un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que le proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por falta de recursos, ya sea por dificultades personales o sociales, para llevar una vida autónoma”.

Pero para conocer mejor el concepto de Persona Sin Hogar/Sin Techo, quiero señalar dos factores importantes que dan nombre a la situación de estas personas, qué es un techo y qué es un hogar.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), techo es: *“Parte superior de un edificio, que lo cubre y cierra, o de cualquiera de las estancias que lo componen”*. Esto quiere decir, que el techo como tal es aquello que nos sirve para cubrirnos ante las inclemencias del tiempo. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, s.f.)

En base a esta definición, prácticamente todas las personas tenemos un techo. Incluso las personas sin hogar. Ya que en muchos casos las podemos encontrar en cajeros, que tienen techo, bajo fachadas, que tienen techo, en las estaciones de bus y tren, que tienen techo... también en albergues o refugios, viviendas masificadas, situación de vivienda inestable. Por lo tanto, dentro de esta definición podemos distinguir diferentes grados de precariedad y exclusión residencial. Encontrarse dentro de una de estas situaciones expuestas anteriormente, son formas que la Federación Europea de Asociaciones Nacionales que Trabajan con Sin Hogar (FEANTSA), describe como “sin hogar”. (Plujá & Calderón, 2011)

Según el Diccionario de la RAE, hogar es la *“casa o domicilio. Familia, grupo de personas emparentadas que viven juntas”*. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, s.f.)

El Instituto Nacional de Estadística español, cuando realiza las encuestas, describe: *“Identificación de la vivienda y hogar: Se considera que forma un hogar la persona o grupo de personas que residen habitualmente en la vivienda familiar y comparten alimentos y otros bienes con cargo en un mismo presupuesto. Si en la vivienda viven dos o más grupos humanos con presupuestos diferenciados, cada uno de ellos forma un hogar y hay que realizar el ente a todos”* (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

En base a la RAE y al INE, parece que un hogar, se base en el número de personas que cohabitan juntas bajo el mismo techo. Pero, por el contrario, según (Plujá & Calderón, 2011), otros nos referimos a hogar como un lugar donde tienes sentimiento de pertenencia, protección, puedes crecer y desarrollarte como persona, apoyo... Un hogar por lo tanto sería un lugar donde encuentras redes de apoyo, con las cuales te relacionas, estableces vínculos.

Un hogar por lo tanto es un espacio, donde poder tener calidad de vida, y en especial vivir con dignidad. Un hogar no solo te aporta un techo, alimentación, salud. *“Tiene que aportar también protección, afecto, comprensión...”* (Plujá & Calderón, 2011)

*“El sinhogarismo se considera uno de los principales problemas señalados por la Estrategia Europea de Inclusión Social”* (Unión Europea, 2010). Señala que el problema radica en razones personales e individuales, que parten de uno mismo. Las personas sin hogar no tienen un perfil, ya que en ellas encuentras diferentes circunstancias biográficas, momentos



históricos, problemas sociales y necesidades personales. La única relación que existe en el perfil de las personas sin hogar es la carencia de una vivienda. Pero de nuevo la definición de sinhogarismo tiene altas complicaciones ya que no solo se reduce a no tener un domicilio, sino a todas aquellas situaciones en las que las personas afectadas viven en alojamientos que no reúnen unas condiciones mínimas de habitabilidad. (Thorpe, 2008)

Esto queda reflejado en el Informe Europeo que realiza FEANTSA, dónde se explica las categorías de esta problemática.

*“Las categorías de sinhogarismo que se utilizan en este informe se basan en ETHOS (Tipología Europea de Sin Hogar y Exclusión Residencial)”<sup>1</sup>. ETHOS clasifica a las personas sin hogar según su situación residencial:*

- Sin techo (que no tiene alojamiento de ningún tipo, vive en un espacio público)
- Sin casa (que vive en alojamiento temporal, en instituciones o albergues)
- En alojamiento inseguro (que vive bajo amenaza severa de exclusión por desahucio, arrendamiento precario o violencia doméstica)
- En alojamiento inadecuado (que vive en chabolas de asentamientos ilegales, en vivienda no apta para su habitabilidad según la normativa, o donde existe una situación de hacinamiento).” (Thorpe, 2008)

ETHOS (TIPOLOGÍA EUROPEA SOBRE SINHOGARISMO)		
CATEGORÍA CONCEPTUAL		DESCRIPCIÓN
SIN TECHO	1	Viviendo en un espacio público (a la intemperie)
	2	Duermen en un refugio nocturno y/o se ven obligados a pasar varias horas al día en un espacio público
	3	Albergue para gente sin hogar / alojamiento temporal.
	4	Refugio para mujeres.
SIN VIVIENDA	5	Alojamiento para solicitantes de asilo e inmigrantes.
	6	Instituciones de internamiento.
	7	Alojamiento con apoyo de especialistas (para gente sin hogar)
VIVIENDA INSEGURA	8	Sin pagar alquiler
	9	Orden de desahucio
	10	Violencia
VIVIENDA INADECUADA	11	Estructura temporal
	12	Alojamiento indigno
	13	Hacinamiento extremo

**Ilustración 1. ETHOS (Tipología europea sobre sinhogarismo)**  
Recuperado: (Cabrera & Rubio, Las personas sin hogar, hoy., 2008)

<sup>1</sup> [http://www.feantsa.org/files/indicators\\_wg/ETHOS2007/general/EN\\_2007EthosLeaflet.pdf](http://www.feantsa.org/files/indicators_wg/ETHOS2007/general/EN_2007EthosLeaflet.pdf)

En síntesis de lo anterior, el sinhogarismo es la dificultad de tener una residencia adecuada o la inexistencia de esta. Aquellas personas afectadas por la situación de sin hogar, se sienten excluidas socialmente.

La realidad nos permite ver que el problema va más allá de sus signos más evidentes, como pueda ser vivir en la calle. *“Hay que tener en cuenta una serie de dimensiones que van más allá de lo físico-técnico (tener un lugar donde vivir), esto apunta a cuestiones políticas y culturales”*. (Cabrera & Rubio, Las personas sin hogar, hoy., 2008).

Las estadísticas suelen reflejar únicamente los casos que se encuentran en la calle o en centro de acogida. Esto hace que no se tome en consideración a aquellas personas que sufren una situación de vulnerabilidad severa. Por lo tanto, no representa la cifra real de personas que se enfrentan a esta difícil situación. Se visualiza solamente de una forma limitada, y esto tiene su repercusión hacia las políticas sociales diseñadas para frenar el sinhogarismo, ya que suelen tener en cuenta a ese núcleo más perjudicado. (Cabrera & Rubio, Las personas sin hogar, hoy., 2008)

Parece obvio, que la principal causa del sinhogarismo está estrechamente relacionada con no tener un alojamiento. Y realmente es considerado un elemento central de la problemática, pero no es único, para poder prevenirlo y promover la inserción social de las personas que lo padecen.

“El sinhogarismo es un fenómeno complejo y multifactorial, en el que coexisten muchas causas. Podríamos hablar de factores en los que destacan algunos procesos y transformaciones sociales.” (Cabrera & Rubio, Las personas sin hogar, hoy., 2008)

Un tipo de razones que pueden llevar al “sinhogarismo” son razones a nivel individual. Estas han servido para explicar a grandes rasgos “por qué” una persona puede encontrarse sin hogar; son, por ejemplo, problemas de alcoholismo, salud mental, adicciones... Estudios reflejan que existen elevadas tasas de alcoholismo entre las personas sin hogar, pero aún son más elevadas cuando hablamos de trastornos psíquicos o psiquiátricos. Pero, de nuevo, recordamos que no existe un perfil de persona sin hogar, no todas las personas en situación de calle padecen de estas razones. No sabemos si estas personas padecían de estos problemas antes del sinhogarismo o fue este el que desencadenó la situación.

Por otro lado, otro tipo de razones, son aquellas que influyen en las relaciones familiares y sociales. Los apoyos socio-relacionales, familia, amigos, vecinos... suponen una gran ayuda a lo largo de nuestra vida. (Cabrera & Rubio, Las personas sin hogar, hoy., 2008) Es importante tener una buena red familiar y social. En muchos casos de personas sin hogar, la red social que mantienen es casi nula o completamente nula. Esto supone una gran dificultad a la hora de abordar su problemática. Los vínculos familiares suponen una barrera de protección frente a la pobreza y la exclusión social. Pero en este caso, la evolución hacia las nuevas sociedades modernas ha supuesto una ruptura con la concepción que se tiene acerca de la familia. En las grandes ciudades, las relaciones entre familias, amigos, vecinos, están más distanciadas de lo que era antaño. La soledad de las personas sin hogar es una gran problemática de este colectivo.

También influye en las razones del “sinhogarismo”, “el nivel económico y la distribución de la riqueza de los ciudadanos, las limitaciones del acceso al mercado de trabajo y la calidad de los empleos o el fenómeno de la inmigración sin la debida regulación de estos ciudadanos”.

(Cabrera & Rubio, Las personas sin hogar, hoy., 2008). Son factores que también pueden llevar a la vulnerabilidad y exclusión, y a su vez ir acompañadas del sinhogarismo. Los bajos ingresos en muchos casos se traducen en una gran precariedad residencial. El aumento de las dificultades económicas, el número de familias a las que les supone casi imposible llegar a final de mes, agravan la situación de sinhogarismo.

Por último, en cuanto a la respuesta institucional, en España arrastramos la carencia de una política social pública que dé una respuesta a las personas sin hogar, esto hace que el problema permanezca y se profundice en nuestra sociedad.

### **3.1.1. INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR**

En febrero de 1988 los trabajadores sociales de varias entidades sociales en Zaragoza plantearon la creación de la Coordinadora de Centros y Servicios para Personas Sin Hogar de Zaragoza, las primeras fueron: Parroquia de Nuestra Señora del Carmen, Cáritas Diocesana de Zaragoza, Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl y Hermandad del Santo Refugio. En las primeras reuniones que realizaron creyeron que sería conveniente crear una red de los servicios especializados en la atención a personas sin hogar de la ciudad. Esta Coordinadora cuenta con 78 técnicos contratados y 1.166 voluntarios. (Artecultura, 2014)

“La misión de la Coordinadora es ser un espacio en el que las entidades participantes, de manera coordinada y eficiente, pongan en común la totalidad de sus recursos al servicio de las personas sin hogar, compartan experiencias y reflexiones en una dinámica permanente de mejora continua”. (Artecultura, 2014)

“Las entidades que la conforman promueven itinerarios de inserción, dando lugar a jornadas deportivas, talleres, charlas en escuelas para visibilizar la pobreza y las personas que viven en la calle, concursos de fotografía “Mirando a la calle”... intentando dar respuesta, desde criterios comunes, a las demandas y necesidades de estas personas, también pretenden sensibilizar y concienciar a la ciudadanía de la complejidad y dificultades que sufren el colectivo de las personas sin hogar” (Artecultura, 2014). Luchan por los derechos de las personas sin hogar, y participan en el seguimiento del I Plan Integral para personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza. Existe una gran conexión entre ellas, ya que muchos casos, son llevados a través de la Red de entidades. Para los técnicos es muy importante la comunicación y la escucha, para dar un buen servicio a sus usuarios. Durante el 2018 atendieron a un total de 6.150 usuarios a través de las diez entidades que la forman.

“Todas las entidades han sido testigos y, en algunos casos incluso promotoras de la transformación, aparición o desaparición de centros, servicios, programas y proyectos para personas sin hogar en Zaragoza. Las entidades miembros de la Coordinadora están en constante evolución, y por tanto la Coordinadora de Centros y Servicios para Personas Sin Hogar también, tratan de adaptarse a la realidad social del momento, la realidad de las personas sin hogar”. (Artecultura, 2014),

### 3.1.2. PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE EN ZARAGOZA

En 2016, fueron detectadas, según el IV estudio de Personas Sin Techo<sup>2</sup>, 123 personas viviendo sin techo en Zaragoza. En años anteriores el número de personas detectadas había sido superior. Teniendo en cuenta que otras dificultades como las económicas, la pobreza de ingresos y los problemas de alojamiento y vivienda no se han visto reducidos, hace que se entienda que no bajara el número de personas en situación de calle. Ver en: *GRÁFICO 1. PERSONAS SIN TECHO DETECTADAS EN LOS RECUEENTOS NOCTURNOS*. En el recuento de 2014, el número de personas en situación de calle había descendido un 25%, en 2016 al recuento anterior un 12%. Datos tales como 186 personas viviendo en la calle en 2012, 140 en 2014 y 126 en 2016, nos hacen pensar que es un número relativamente bajo, pero sigue teniendo una gran importancia por su enorme visibilidad cuando se presenta en un medio abierto, también crea un interrogante a diferentes niveles, políticos y éticos con el número de viviendas vacías que hay en nuestro país.

Se dice que la atención a personas sin hogar en Zaragoza ha disminuido, puede ser que haya algunas personas menos en la calle, o quizás también puede ser que resultan menos visibles. La opinión de los técnicos que trabajan con Personas Sin Hogar en Zaragoza es que cabe la posibilidad de que muchas personas se hayan metido a vivir en trasteros de bajo alquiler, también son muchas las personas que han decidido ocupar pisos vacíos. Se cree que, a su vez, puede haber dos circunstancias que ayudan a lo anteriormente comentado. Por un lado, las nuevas autoridades locales llevan a cabo una activa política anti desahucios y que facilita la permisividad ante las ocupaciones, lo que ha hecho que personas recurran a esta vía. Y por otra parte la mejora de la gestión y tramitación del IAI (Ingreso Aragonés de Inserción), lo que ha supuesto el acceso aunque limitado al alojamiento, y ha sacado a la gente de la calle.

El perfil socio-demográfico de los usuarios, está integrado fundamentalmente por hombres, el número de mujeres siempre es inferior. Por lo general las mujeres tienen más facilidad para encontrar alojamiento. Ver en: *GRÁFICO 2. PERFIL SOCIO-DEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS. SEXO*. La edad media estimada es de unos 46,49 años. La franja de edades entre los años 50 a 59 años, en la ciudad de Zaragoza, es en la que se sitúa la mayoría de las personas en situación de calle, seguida por la franja de 40 a 49 años. La explicación que se ha dado a este fenómeno es debida a la crisis, el trabajo precario y las políticas de empleo, ya que muchos de ellos quedaron sin trabajo y por su edad no pudieron encontrar otro. Ver en: **¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA**. En cuanto a la nacionalidad, la mitad de las personas sin techo halladas en Zaragoza son españolas. La nacionalidad más frecuente es la rumana, a estos les siguen los marroquíes, entre otras. Ven en: *GRÁFICO 3. PERFIL SOCIO-DEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS. NACIONALIDAD*. El nivel de estudios es generalmente bajo, muy pocas personas han obtenido la secundaria y aún menos tienen estudios superiores, la mayoría tienen primaria o inferior. Existe una mayor cualificación educativa de los extranjeros sobre los españoles que se encuentran sin techo. Ver en: *TABLA 3. PERFIL SOCIO-DEMOGRÁFICO DE LOS USUARIOS. ESTUDIOS*.

---

<sup>2</sup> Desde el año 2010, Cruz Roja junto con otras entidades e instituciones lleva realizando un recuento de personas sin techo en la ciudad de Zaragoza.

### **3.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN CON ACCESO A INTERNET**

La propuesta que incluye este Trabajo Fin de Grado tiene que ver con las tecnologías de información, la comunicación y la conectividad. A lo largo de este apartado se hace una explicación general sobre estas tecnologías, los sistemas de información y las aplicaciones de base de datos.

“Las Tecnologías de la Información, la Comunicación y la Conectividad (TICx) atraviesan todas las áreas de la actividad humana, generan una nueva relación espacio – tiempo y producen cambios profundos en la vida cotidiana de una sociedad que masivamente piensa, actúa y vive en red. Son esas personas y no otras, los sujetos del aprendizaje mediado por la tecnología” (Andrada, 2017)

Las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, en el uso de ordenadores y programas. La introducción de las tecnologías de la información y la comunicación ha traído cambios importantes para la sociedad. (Andrada, 2017)

Las TIC tienen la capacidad de llegar a todas partes, favoreciendo la comunicación entre las personas que las usan. No son suficientes e imprescindibles para el desarrollo humano, pero si pueden tomar un papel social al servicio del desarrollo de los sectores más necesitados.

El desarrollo humano de los países comienza a medirse conforme a sus avances tecnológicos y su acceso a las nuevas tecnologías. E incluso numerosos estudios han obtenido evidencias sobre la influencia de la tecnología sobre la estructura social y sobre el diseño de la organización. (Andrada, 2017)

En nuestra sociedad, ya es un hecho, que las nuevas tecnologías han hecho posible el intercambio de grandes volúmenes de información. Han dado lugar a un nuevo sistema de comunicación e información social, esta es guardada en bancos de información, en bases de datos y lo hacen con gran rapidez, que cambia y se vuelve prácticamente obsoleta en poco tiempo. (Martín, 2017)

Las nuevas tecnologías han facilitado el flujo de información. Gracias a internet se han creado nuevos medios de comunicación como periódicos digitales, publicidad a través de la red, emisión de música y video, así como la comunicación de forma instantánea entre personas de diversos países. En este último caso, las TIC, ha cambiado enormemente los medios de comunicación que antiguamente eran manuscritos, haciendo más rápida y económica la información.

La comunicación tecnológica, que nos proporcionan las nuevas TIC, nos favorece la actualidad de las noticias, periodicidad de la información y la difusión de contenidos informativos supone que podamos llegar a públicos muy amplios.

La sociedad siempre ha estado marcada por avances tecnológicos. Actualmente existe una gran dependencia a los dispositivos digitales, teléfonos inteligentes y al acceso a la red que estos nos proporcionan. La red, nos ha proporcionado una nueva versión de nosotros mismos, acercándonos a una nueva percepción de la realidad, aquella que se puede ver en las redes sociales, un entorno en el que entablar relaciones personales, culturales y sociales entre iguales, informándose e intercambiando información de forma libre. No existe una necesidad de

encontrarse en el mismo lugar para poder entablar una conversación. Está comprobado que las redes sociales abordan una gran cantidad de información y comunicación global. (Reihs & Salinas, 2013)

Dentro de los nuevos sistemas de comunicación a través de la red,” la conectividad es una propiedad de un objeto de conectarse a otro o de comunicarse con otro objeto, para la tecnología, la conectividad consiste en la propiedad o capacidad de un dispositivo de conectarse con un equipo de cómputo o PC sin la necesidad de un ordenador”. (Andrada, 2017)

Esto nos ha facilitado el poder pasar información a los dispositivos móviles, para poder comunicarnos de una forma más sencilla, en este caso la conectividad es la encargada de facilitar la comunicación, a través de las redes<sup>3</sup>.

“Internet se ha convertido en una realidad omnipresente tanto en nuestra vida personal como colectiva. Una gran parte de nuestra actividad profesional, económica y privada se desarrolla en la Red y adquiere una importancia fundamental tanto para la comunicación humana como para el desarrollo de nuestra vida en sociedad”. (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, 2018)

Hoy identificamos con claridad los peligros y las oportunidades que el mundo de la tecnología y la información ofrece a la ciudadanía. *“Corresponde a los poderes públicos impulsar políticas que hagan efectivos los derechos de la ciudadanía en Internet, promoviendo la igualdad de los ciudadanos y de los grupos en los que se integra para hacer posible el pleno ejercicio de los derechos fundamentales en la realidad digital.”* (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, 2018)

La transformación digital de nuestra sociedad es una realidad en nuestro desarrollo presente y futuro tanto a nivel social como económico.

En la actualidad, la tecnología cada vez tiene una mayor relevancia en el día a día de las personas. El uso de los ordenadores y en especial de los Teléfono inteligente es algo que está totalmente extendido. La utilización de este último, junto a la facilidad de su uso, ha dado lugar al desarrollo de numerosas aplicaciones.

El uso tan habitual de los teléfonos inteligentes ha desembocado, en la creación de numerosas *apps*, facilitando la vida diaria de muchas personas. Las aplicaciones forman parte del software de nuestros teléfonos inteligentes.

En este caso, para este Trabajo Fin de Grado, la idea parte del uso frecuente de las *apps* en nuestra vida cotidiana, así como de otros dispositivos digitales como los ordenadores. Se piensa en un sistema de información con acceso desde internet, mediante una *app* para móvil, ya que los trabajadores sociales que trabajan con personas en exclusión residencial grave pasan muchas horas del día en reuniones, acompañamientos, entrevistas, visitas a domicilio y necesitan hacer uso de la información de forma inmediata, así como recogerla en cualquier lugar

---

<sup>3</sup> Una red de computadoras (también llamada red de ordenadores o red informática) es un conjunto de equipos (computadoras y/o dispositivos) conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información (archivos), recursos (CD-ROM, impresoras, etc.) y servicios (acceso a internet, e-mail, chat, juegos), etc. (EcuRed, 2018)

que les sea posible, o como otro recurso de sistema de información una aplicación web con la cual también se puede tener acceso desde un teléfono con conexión a internet.

Según Fantova, “un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo y dividido en categorías: Personas, Datos, Actividades o técnicas de trabajo, y Recursos materiales”. (Fantova, 2019)

“Las aplicaciones de base de datos son programas de software diseñados para recoger, gestionar y difundir información de manera eficiente. Estas aplicaciones pueden proporcionar seguridad, a partir de restringir el acceso a los datos gracias a nombres de usuario y contraseñas, una de las cualidades más importantes en cuanto al uso de este recurso, ya que se guardan datos importantes de carácter personal”. (Morris Wall, 2017) Pretenden ofrecer una información organizada y accesible.

## 4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

La legislación en la que se enmarca este Trabajo Fin de Grado se centra en la protección de datos. En este apartado se habla de leyes a nivel europeo y estatal. Cabe mencionar, que existe mucha legislación acerca de este tema.

Cuando se trata de realizar una intervención con personas, una de las funciones del trabajador social es salvaguardar los datos e información proporcionada por el usuario. Es importante garantizar a la persona el control de sus datos, *“uso y destino, para evitar el tráfico ilícito de los mismos o”* que pueda afectar a la dignidad y derechos del usuario y también a su intimidad. (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, 2018)

### 4.1. LEGISLACIÓN APLICADA

A continuación, se hace referencia a aspectos jurídicos generales de protección de datos.

Según el artículo 8 de la **Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2010)**, “1. Toda persona tiene derecho a la protección de los datos de carácter personal que la conciernan. 2. Estos datos se tratarán de modo leal, para fines concretos y sobre la base del consentimiento de la persona afectada o en virtud de otro fundamento legítimo previsto por la ley. Toda persona tiene derecho a acceder a los datos recogidos que la conciernan y a su rectificación “. En el artículo 16.1 del **Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea**, se vuelve a hacer referencia al artículo 8.1 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

**“El Reglamento de la Unión Europea 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo** también recoge los principios y normas relativos a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y porque el que se deroga la Directiva 95/46/CE<sup>44</sup>” (Reglamento General de Protección de Datos, 2016)

Teniendo en cuenta el **artículo 4 del Reglamento General de Protección de datos (2016)**, define como datos personales a “toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona”.

Tiene que existir un responsable del tratamiento de los datos, **artículo 24 del Reglamento de Protección de datos (2016)**, “una persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que determine los fines y medios del tratamiento. También tiene que existir una figura de encargado, una persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento”. En el caso

---

<sup>44</sup> La Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo trata de armonizar la protección de los derechos y las libertades fundamentales de las personas físicas en relación con las actividades de tratamiento de datos de carácter personal y garantizar la libre circulación de estos datos entre los Estados miembros” (Reglamento General de Protección de Datos, 2016)



de este Trabajo Fin de Grado estos responsables corresponden a una figura dentro a la entidad a la que corresponden los profesionales de la Coordinadora o a ellos mismos como responsables del tratamiento de los datos.

Por otro lado, en España, la protección de los datos personales queda registrado en nuestra **Constitución Española (1978)**, en el artículo 18.4, en el que *“se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen”*.

En relación con la normativa europea de protección de datos, se aprueba el 6 de diciembre de 2018, la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales**, BOE nº294.<sup>5</sup> En la que *“se garantiza a la persona el control sobre sus datos, uso y destino, para evitar el tráfico ilícito de los mismos o lesivo para la dignidad y los derechos de los afectados. El derecho de protección de datos se configura como una facultad del ciudadano para oponerse a que determinados datos personales sean usados para fines distintos a aquel que justifica su obtención”*.

Esta Ley tiene *“como finalidad garantizar la protección y buen tratamiento de datos de carácter personal”* (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, 2018). Estos datos se dividen en tres niveles atendiendo al nivel de información que recojamos de nuestros clientes y/o usuarios:

- Datos identificativos (NIF, N.º de la Seguridad Social. Nombre apellidos, dirección, firma, imagen, e-mail...)
- Datos administrativos o penales, monetarios, de la Seguridad Social, y datos referentes a la personalidad o comportamiento de las personas o gustos.
- Datos acerca de la ideología, religión, creencia, origen racial, salud, vida sexual.

Según (Megastar, 2018), el responsable de estos datos y de su tratamiento decidirá sobre la finalidad, el contenido y el uso del tratamiento de los datos personales. Y, por tanto, será sobre quién recaerán las obligaciones establecidas por la LOPDGDD, y quién deberá hacer que se cumpla la ley.

Entre los deberes del responsable estarán:

- *“Calidad de los datos: que sean adecuados y veraces.*
- *Deber de guardar el secreto: garantizando el cumplimiento de los deberes de secreto y seguridad.*
- *Deber de información: informar y obtener consentimiento para la recogida y tratamiento de los datos personales.*
- *Atención de los derechos de los ciudadanos: derecho de acceso, derecho de rectificación y cancelación y derecho de oposición”*

(Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, 2018)

---

<sup>5</sup> La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales *“consta de noventa y siete artículos estructurados en diez títulos, veintidós disposiciones adicionales, seis disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dieciséis disposiciones finales”*. Y a partir de ahora será nombrada en este trabajo como: LOPDGDD.

## 4.2. CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD

La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, del 6 de diciembre de 2018, esta Ley nos permite saber cómo tratar la información proporcionada por el usuario. Es importante para el proyecto de intervención, ya que los datos de los casos que son llevados en red, por parte de los técnicos de la Coordinadora de Personas Sin Hogar, han de estar protegidos.

Los usuarios de las entidades de la Coordinadora han de firmar una hoja en la que se obtiene el consentimiento para la recogida y tratamiento de los datos personales, esta hoja sigue la legislación de la LOPDGDD. Una vez firmada, las entidades pueden empezar a desarrollar el trabajo de intervención y acompañamiento, en los procesos que permitan abordar su situación personal y social.

Los usuarios firman en cada una de las entidades a las que recurren una “hoja de protección de datos”. La hoja deja escritos los derechos del usuario como participantes, también el uso de los datos por parte de la entidad. Este apartado es útil para los técnicos, ya que si no existiera un consentimiento por parte del usuario no podrían pasar la información de una entidad a otra, y por lo tanto no podrían llevar los casos en red. Esta comunicación estaría quebrada.

En este caso, la protección de datos de Cáritas España, se razona el motivo y cuando la información recabada en la entidad puede darse a terceros:

*“Tus datos podrán ser cedidos a otras entidades que se indican a continuación, por los motivos que a continuación se explican:*

*CÁRITAS Diocesanas y entidades vinculadas a CÁRITAS (parroquias y empresas de inserción) para el desarrollo de la intervención social o itinerarios de inserción laboral, o para la gestión o coordinación de campañas de sensibilización o iniciativas de CÁRITAS en las que participes voluntariamente.*

*Administraciones Públicas (en especial, Servicios Sociales): para el cumplimiento de las obligaciones legales a las que CÁRITAS está sujeta por su actividad.*

*Entidades del Tercer Sector de Acción Social: para desempeñar el trabajo de intervención social, en función del tipo de intervención y para el mejor desarrollo de esta.*

*Proveedores que precisen acceder a tus datos para la prestación de servicios con los que CÁRITAS haya contratado. Estos proveedores se encuentran debidamente acreditados. CÁRITAS tiene suscritos con ellos los contratos de confidencialidad y de tratamiento de datos personales necesarios y exigidos por la normativa para proteger tu privacidad. (...)*

*(...) Si más adelante CÁRITAS efectuara otras cesiones de tus datos personales, te informará oportunamente.” (Cáritas, 2018)*

Los datos facilitados por el interesado son necesarios para desarrollar el trabajo de intervención y acompañamiento. Por lo tanto, es “obligatorio” esta hoja. En caso de no firmar

la hoja de consentimiento, se valorará por este conjunto de entidades, la viabilidad de la acción social.

La base de datos que se propone en este trabajo recoge los caracteres identificativos de personas sin hogar, sobre la situación social y la intervención desarrollada por los agentes u otras entidades sociales.

Los usuarios que firman el consentimiento del tratamiento de sus datos corresponden con las personas que llaman en la LOPDGDD “participantes”, y tienen una serie de derechos sobre sus datos:

- *Derecho de acceso*
- *Derecho de rectificación*
- *Derecho de oposición*
- *Derecho de supresión ("al olvido")*
- *Derecho a la limitación del tratamiento*
- *Derecho a la portabilidad*
- *Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas*
- *Derecho de información*

(Reglamento General de Protección de Datos, 2016)

Los técnicos y voluntarios tienen el deber de guardar la información que aporte el usuario. También técnicos y voluntarios firman hojas en las que se comprometen a guardar esta información, guardando el secreto y la seguridad de la persona a la que intervienen.

Las obligaciones y principios que deben cumplir actualmente los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales (técnicos y voluntarios) son:

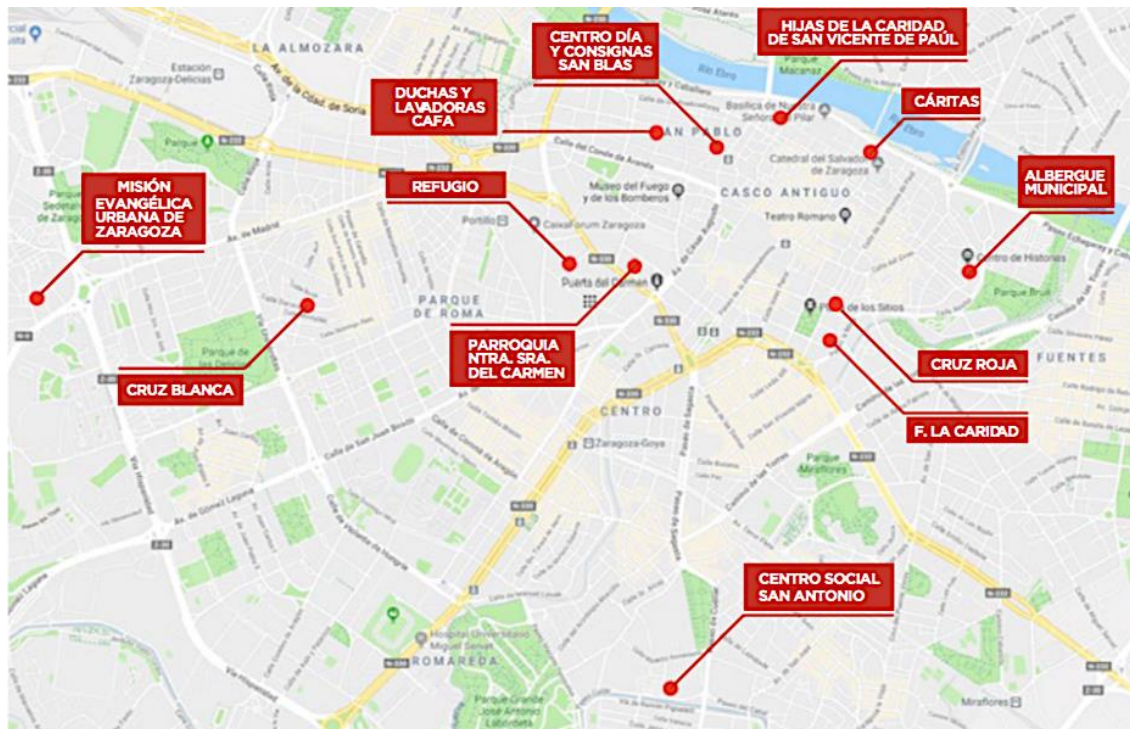
Principio	Los datos personales deben...
<b>Licitud, transparencia y lealtad.</b>	Ser tratados de manera lícita, leal y transparente.
<b>Limitación de la finalidad.</b>	Ser tratados con una o varias finalidades determinadas, explícitas y legítimas y, por otra, que se prohíbe que los datos recogidos con unos fines determinados, explícitos y legítimos sean tratados posteriormente de una manera incompatible con esos fines.
<b>Minimización de datos</b>	Ser adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.

Principio	Los datos personales deben...
<b>Principio de exactitud</b>	Ser exactos y, si fuera preciso, actualizados, debiendo adoptarse todas las medidas razonables para que se rectifiquen o suprima los datos inexactos en relación a los fines que se persiguen.
<b>Limitación del plazo de conservación</b>	La conservación de esos datos debe limitarse en el tiempo al logro de los fines que el tratamiento persigue. Una vez que esas finalidades se han alcanzados, los datos deben ser borrados o, al menos, desprovistos de todo elemento que permita identificar a los interesados.
<b>Integridad y confidencialidad.</b>	Impone a quienes tratan datos la obligación de actuar proactivamente con el objetivo de proteger los datos que manejan frente a cualquier riesgo que amenace su seguridad.
<b>Responsabilidad proactiva</b>	Según la cual los responsables aplicarán las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar y estar en condiciones de demostrar que el tratamiento de datos personales se lleva a cabo de conformidad con el Reglamento.

**Tabla 1. Principios y obligaciones que deben cumplir los Responsables. LOPDGDD.**  
(AEPD, 2019)

## 5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### 5.1. CONTEXTO Y ENTORNO DEL LUGAR DONDE SE LLEVA A CABO LA PROPUESTA



**Ilustración 2. Mapa de la distribución de centros en la ciudad de Zaragoza**

(Recuperado de: IV Estudio Personas Sin Techo. Cruz Roja)

La propuesta de intervención a desarrollar se sitúa en la ciudad de Zaragoza. En especial, se enmarca en los servicios y entidades que atienden a personas sin hogar.

La ciudad de Zaragoza es la capital de la provincia y de la comunidad autónoma de Aragón. *“Tiene 666.880 habitantes, siendo la quinta ciudad más poblada de España.”* (Instituto Nacional de Estadística, 2018)

Su situación geográfica, camino entre Barcelona y Madrid, hace que sea un punto estratégico de paso. Este dato es importante para este proyecto, ya que muchas personas que se encuentran sin recursos se mueven entre estas dos grandes ciudades, haciendo en muchos casos una parada en nuestra ciudad, Zaragoza. También se encuentra a pocos kilómetros de Bilbao y Valencia, así como de la frontera con Francia, siendo así considerada como un nudo de comunicaciones, entre ciudades y de salida a Europa.

En Zaragoza, en este 2019, en el último recuento de personas sin techo, realizado por Cruz Roja, dio como resultado a un total de 120 personas que se encuentran en esta situación. La mayoría fueron encontradas en la zona centro de la ciudad.

El Ayuntamiento de Zaragoza, España y la Unión Europea, han decidido establecer planes de actuación sobre esta problemática. La ciudad de Zaragoza cuenta con un Plan Integral para personas sin hogar, en el que encuentran la necesidad de mejorar de la comunicación de los técnicos de la Coordinadora de Centros y Servicios.

En el mapa se puede observar que la mayoría de los recursos para estos usuarios se encuentran en la zona centro de la ciudad, ya que de esta manera resultan más accesibles, sin necesidad de uso de transporte. Algunos de los servicios que se pueden encontrar en el mapa de distribución de centros son la Misión Evangélica urbana de Zaragoza, Cruz Blanca, Duchas y lavadoras Cafá, Refugio, Centro de día y consignas San Blas, Parroquia de Nuestra Señora del Carmen, Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul, Cáritas, Albergue Municipal, Cruz Roja, Fundación la Caridad, Centro Social San Antonio. Hay que aclarar que, aunque todas sirvan de apoyo a personas en situación de calle, no todas están dentro de la Coordinadora, a quién va dirigido este proyecto.

### 5.1.1. AGENTES QUE INTERVIENEN

Los agentes que intervienen en este proyecto de intervención son las entidades que pertenecen a la Coordinadora de Centros y Servicios para personas sin hogar:

- Albergue Municipal
- Cáritas Diocesana de Zaragoza
- La Hermandad del Santo Refugio
- La Parroquia del Carmen
- Las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul
- La Fundación la Caridad
- Casa Abierta
- Centro Social San Antonio
- Cruz Blanca
- Centro de día San Blas
- Cruz Roja Española

También va dirigido a los voluntarios partícipes en los proyectos y programas de dichas entidades.

A continuación, añado una descripción más detallada de estos recursos, para conocerlos un poco mejor. Según el IV Estudio realizado por Cruz Roja:

- **Albergue Municipal:** Esta gestionado por el Ayuntamiento de Zaragoza, da información y asesora, también da alojamiento, servicio de duchas, ropero y lavandería y manutención. Tiene un tiempo determinado de estancia, en él se puede estar seis días cada tres meses. Cuenta con 60 plazas, coordina módulos de inserción y familiares, más tres viviendas, sala de emergencia para dormir en invierno y servicio de comedor. Está abierto para todo el mundo que lo necesite.
- **Hermandad del Santo Refugio:** Programa de acogida. Parecido a los recursos que ofrece el Albergue, de hecho, muchos de los usuarios rotan de un centro a otro. Proporciona alojamiento, comedor, servicio de duchas, ropero o lavandería. Cuenta con setenta y dos plazas. Al igual que en el Albergue existe un tiempo limitado de estancia.
- **Obra Social de la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen:** Cuenta con distintos programas para personas sin hogar, como son el comedor y el ropero, con una media de ciento cincuenta comidas diarias. Tiene recursos residenciales, con doce plazas para acogida temporal de hombres en procesos de inserción social y siete pisos para familias, además de una vivienda para mujeres en riesgo de exclusión social. Y, por último, el programa de

rehabilitación de alcohol “Alcozara”, con módulos de internamiento y centro de día que ofrecen tratamiento terapéutico.

- **Fundación la Caridad:** La labor que realiza esta fundación con las personas sin hogar consiste en ofrecer, a través de su centro de día “El Encuentro”, atención psicosocial para personas con trastornos mentales graves, para que puedan mejorar su calidad de vida, obtener un adecuado seguimiento de su problemática y comenzar un proceso socializador que les permita acceder a recursos normalizados.
- **Obra Social de Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul:** Dispone de varios recursos. El Centro de día “San Vicente de Paul”: Servicio de acogimiento diurno para personas en situación de desamparo social. Tiene un total de veinte plazas y se complementa con un servicio de comedor de lunes a domingo. Alojamientos alternativos “Pisos Puente”, un proyecto de alojamiento semitutelado para personas o familias con problemas de acceso a la vivienda, y que están dentro de un proceso de inserción social, que cuenta con 15 viviendas, con un total de 34 habitaciones y para un máximo de 52 personas. De nuevo este tipo de estancias tienen un carácter temporal.
- **Casa Abierta:** Es un recurso que es gestionado por el Albergue Municipal, que aporta instalaciones y la logística, y por la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen, que aporta voluntarios y la intervención técnica. *“Es un recurso de baja exigencia para personas sin hogar en situaciones crónicas de grave deterioro”* (Cabrera, IV Estudio personas sin techo. Zaragoza, 2016). El número de plazas es de once, y su estancia es indefinida.
- **Cáritas Diocesana de Zaragoza:** Cuenta con un proyecto de acompañamiento dividido en dos recursos, el de acogida, que da información sobre los recursos de la ciudad, orientación, apoyo directo, acompañamiento. Sus niveles de intervención son la confianza, la salud, la actividad, el recurso residencial e ingresos. Y cuenta, también, con dos pisos propios, uno de hombres y otro de mujeres, con tres plazas en cada uno. La estancia suele ser de un año.
- **Cruz Roja Española:** Dentro del departamento de Intervención Social de Cruz Roja, el programa de lucha contra la pobreza se encarga de los proyectos encaminados a paliar dicha problemática. Uno de ellos es la Unidad de Emergencia Social (UES), que desarrolla su intervención sobre personas, durante la noche, que se hallan sin techo. *“Ofrece una atención directa y asistencial. Los contenidos de las prestaciones que se realizan son de dos tipos: uno encaminado a dar cobertura a necesidades básicas, repartiendo mantas, ropa de abrigo, bebidas calientes o preservativos, así como información social. Y por otro lado de mediación, posibilitando el acceso y adherencia de estas personas a recursos públicos de servicios sociales y salud. Esta mediación se complementa con una atención social diurna adicional al trabajo realizado por la noche, orientada al seguimiento de procesos de acompañamiento social. Por último, se realiza una atención diurna que se realiza en la calle y se centra en personas con enfermedad mental”* (Cabrera, IV Estudio personas sin techo. Zaragoza, 2016). *“Cruz Roja Zaragoza, no dispone de viviendas para personas sin hogar, pero financiado con fondos del IRPF, ayuda a costear mensualidades en habitaciones en pisos compartidos a usuarios que tienen posibilidad de acceder a una ayuda o prestación en un corto plazo”*. (Ayuntamiento de Zaragoza, 2019)
- **Centro Social San Antonio:** Es un recurso Gestionado por la Asociación “Servicio Capuchino de Cooperación al Desarrollo – Aragón”. Proporciona servicios de acogida, comedor (en el que atienden a cerca de 70 personas diariamente), ropero, atención a familias en dificultad, atención sanitaria. Está dirigido a personas que no pueden o les es difícil acceder a las prestaciones del sistema público sanitario, este servicio es prestado por un médico. Cuenta

con un Centro de día, que abre algunos días entre semana, por la mañana. Está dirigido principalmente a las personas usuarias del comedor y a quienes deriven los profesionales de la zona. Está destinado para ser un espacio de encuentro y desarrollo personal. Tienen dos pisos, destinados a personas sin hogar, para posibilitar su inserción social y laboral, tienen un tiempo máximo de 2 años dependiendo de acuerdos de compromisos dentro del itinerario.

- **Centro de Día y Consigna San Blas:** Es un centro de día que ofrece un espacio para dejar los efectos personales, ofrecen desayunos y meriendas, también reparten sacos de dormir y ropas de abrigo. Al igual que el resto de los recursos, ofrecen acompañamiento y un servicio de escucha.
- **Fundación Cruz Blanca:** Es un servicio que ofrece acogida y valoración, acompañamiento y derivaciones a otros recursos, ayudas de urgencia e inserción sociolaboral. Además, realizan trabajo de calle, en horario diurno, detectando casos e informando.

Por otro lado, se encuentra el voluntariado, que tiene un papel específico en las entidades de la Coordinadora, complementario y no sustitutorio del trabajo profesional, aportando *otra mirada* a la labor de la entidad y al trabajo con y para las personas sin hogar.

Profesionales y voluntarios comparten el proyecto de la entidad en la que trabajan, su misión y los objetivos que se propone. Son parte importante y constitutiva de la organización. (Dincat, 2018)

Los voluntarios son relevantes en esta propuesta, ya que muchos de ellos realizan una labor de calle muy importante. Están en contacto con estas personas. Incluso pueden llegar a conocer la situación del usuario mejor que la del propio técnico, ya que no los sitúan dentro del marco de control social ejercido por los profesionales. Los voluntarios ayudan a los técnicos en la recopilación de datos en los procesos de acompañamiento, ayuda y escucha.

## **5.2. FINALIDAD DE LA PROPUESTA**

El objetivo de la propuesta es crear una red de comunicación, haciendo uso de las nuevas tecnologías, con una aplicación que permita gestionar una base de datos única de personas en situación de sin hogar a la que todos técnicos tengan acceso y puedan actualizar sus datos en cualquier momento. De este modo, cualquier técnico podrá conocer los últimos datos independientemente de quién los haya introducido.

Queremos resaltar que esta propuesta se encuentra dentro de las líneas de acción y de futuro que plantea el I Plan Integral para personas sin hogar, del Ayuntamiento de Zaragoza, en el cual pretenden potenciar la coordinación y el trabajo compartido en red, creando un registro único de personas sin hogar. (Ayuntamiento de Zaragoza, 2019)

La misión de esta aplicación es, en especial, reforzar la coordinación ya existente entre entidades y facilitar la comunicación entre las mismas, fortaleciendo el cumplimiento y seguimiento de sus actuaciones de una forma más eficaz.

Actualmente, los técnicos que están llevando casos en red se comunican a través de llamadas de teléfono, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea y reuniones. Como he mencionado en anteriores apartados, para estos técnicos la comunicación es clave



para los procesos de inclusión, ayuda y acompañamiento a personas que se encuentran situación de calle, pero el tiempo también lo es, ya que buscan un trabajo más eficiente.

Estos técnicos llevan un seguimiento de los casos en bases de datos, en unos casos de elaboración propia, en otros proporcionadas por la empresa a la que pertenecen (SICCE, base de datos de Cáritas Española)... que actualizan en el progreso del caso. Estos datos recogidos individualmente son puestos en común con sus otros compañeros de la Coordinadora que llevan el mismo caso mediante reuniones, correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajería instantánea... El uso de este tipo de instrumentos de comunicación hace más lento y difícil el trabajo que realizan. Tienen un nivel de trabajo elevado, y atienden muchos casos a lo largo del día. Encontrar un hueco libre, en la jornada de estos profesionales es complicado, esto se nota especialmente en las llamadas de teléfono.

Este proyecto de intervención quiere ser capaz de hacer una comunicación más rápida, aportando a los medios de comunicación vigentes la inmediatez de una base de datos común dentro de una *app*.

### **5.3. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

En esta propuesta de intervención, se pretende plantear el diseño de una aplicación para móvil y ordenador, tanto para dispositivo Android, como iOS.

Se piensa en una **aplicación web**, para poder tener acceso desde el móvil y desde un ordenador, con el uso de internet para poder entrar. Esta aplicación permitiría gestionar una **base de datos** en la que se recogería toda la información de los usuarios de la Coordinadora de Centros y Servicios de personas sin hogar, a la que todos los técnicos de este conjunto de entidades tengan acceso y puedan actualizar sus datos en cualquier momento. De este modo cualquier técnico podría conocer los últimos datos independientemente de quién los haya introducido.

Esta *app* facilitaría la **localización de personas que viven en la calle**, mediante un mapa de Zaragoza y una marca en el lugar donde ha sido encontrada o vista con asiduidad este usuario. En este apartado, técnicos y voluntarios podrían geolocalizar a la persona para realizar intervenciones futuras o simplemente para ser registradas dentro de la base de datos. Las marcas en el mapa serían personas ya encontradas en el mapa, con una descripción de la persona, así que cabría poca posibilidad de repetir posición en el mapa. La información introducida por voluntarios es validada por los profesionales de la Coordinadora.

La aplicación tendría también un apartado **de mensajes**, similar a otros soportes de mensajería instantánea, pero con la fiabilidad de que la *app* tiene un acceso restringido a profesionales y voluntarios únicamente, se necesita estar registrado para poder entrar.

**Funciones de la App / portal web:**

- Geolocalización de la persona en situación de calle
- Recogida de datos introducidos por voluntarios
- Recogida de datos introducidos por técnicos
- Notificaciones de inicio de proceso
- Chat o mensajería instantánea vía *App*

Para entrar hay que **identificarse** siempre que se conecte. Existirían **dos tipos de entradas**, una para voluntarios y otra para técnicos. Cada técnico registraría en la aplicación a los voluntarios que participan en sus proyectos. Los técnicos podrían ver y modificar todos los datos de la aplicación, mientras que los voluntarios solo podrían añadir información.

En cuanto a la aplicación de gestión de datos, mostraría primero una pantalla de acceso, similar a la que puede observarse en la Ilustración 3<sup>6</sup>, que habría que rellenar mediante un correo o usuario con una contraseña.

Ilustración 3. Acceso a la App. La imagen muestra una interfaz de usuario con un fondo rojo sólido. En la parte superior, el título "ACCESO A LA APP" está escrito en letras blancas, grandes y en mayúsculas. Debajo del título, hay dos campos de entrada de texto blancos. El primer campo está precedido por el texto "\*Correo o usuario" en rojo. El segundo campo está precedido por el texto "\*Contraseña" en rojo. Los campos de entrada son rectángulos blancos con bordes finos.

Ilustración 3. Acceso a la App

A partir de aquí, la visión de la *app* sería distinta de ser voluntario o técnico.

La entrada para personas voluntarias de las diferentes entidades de la Coordinadora de Personas Sin hogar tendría un acceso restringido y destinado a geolocalizar dentro de un mapa de la ciudad a la persona que esta situación de vulnerabilidad. En este momento se rellenarían campos de datos como la ropa que lleva, sexo, si se encuentra acompañado, entre otros datos, e incluso también pueden enviar a los profesionales mensajería instantánea sobre nueva información que puedan obtener de estos usuarios. Los voluntarios pueden ver en el mapa la localización de personas sin hogar ya encontradas junto con datos generales de la persona, esto ayuda a que la información no se duplique.

La posición global que vería un voluntario, como se observa en la Ilustración 4, tendría dos funciones de acceso de geolocalización ("Detección, persona en situación de calle") y realización del informe, y mensajería instantánea ("Mensajes"):

---

<sup>6</sup> Todas las imágenes que se verán a continuación son de elaboración propia.

VOLUNTARIO: \_\_\_\_\_
FECHA: 01/02/2020
HORA: 20:00



**DETECCIÓN PERSONA EN SITUACIÓN DE CALLE**

Sexo, edad, situación en la que encuentra la persona en situación de calle, se encuentra acompañado ...

MENSAJES

ENVIAR

**Ilustración 4. Posición global - voluntarios**

Por otro lado, el segundo tipo de acceso estaría destinado para los técnicos que trabajan en la Coordinadora y que les permitiría entrar a todos los apartados que dispondría la *app*.

Al igual que los voluntarios, podrían acceder a la localización de las personas sin hogar, ellos también podrían encontrar a una persona en esta situación. El acceso a notificaciones y a la base de datos, con todos los informes sociales de las personas con las que están trabajando en red, serían accesos únicamente para los profesionales. Estos recibirían una notificación cada vez que uno de sus voluntarios encontrara una persona sin hogar, con una solicitud de primera intervención<sup>8</sup>, o realizara una actualización en algún informe. Estos profesionales podrían actualizar y consultar datos de personas sin hogar y registrar a voluntarios dentro de la *app*.

La posición global que vería un técnico es la que se muestra en la Ilustración 5<sup>9</sup>, en la cual encontraría los cuatro funciones destinadas a los profesionales, “Detección, persona en situación de calle”, “Notificaciones”, “Base de Datos” y “Mensajes”.

<sup>7</sup> Imagen del mapa, recuperada de Google Maps: <https://www.google.es/maps/preview>

<sup>8</sup> Primera intervención: una primera evaluación por parte de los técnicos, a partir de la cual se comenzará un proceso y un seguimiento, para salir de la situación de “sinhogarismo”.

<sup>9</sup> Imagen obtenida del Facebook de la Coordinadora: <https://es-es.facebook.com/pages/category/Non-Governmental-Organization--NGO-/Coordinadora-de-Centros-y-Servicios-de-personas-sin-hogar-de-Zaragoza-116835035703004/>



Ilustración 5. Posición Global - Técnicos

El apartado “Detección persona en situación de calle”, es igual que la “Posición Global” de los voluntarios.

El funcionamiento de la aplicación sería el siguiente:

**Todo comenzaría** cuando un técnico o voluntario encontrara o acogiera a una persona en situación de calle e introdujera en la *app* campos y propiedades distintas, en este caso datos como sexo, edad, situación en la que la encuentra... también dejaría en el mapa de la ciudad de Zaragoza, la posición de esta persona.<sup>10</sup> Una vez que el nuevo usuario quedara registrado en la Red, llegaría una notificación a todos los técnicos de la Coordinadora, aquella entidad que aceptara la solicitud dentro de la notificación, comenzaría con el proceso de inserción, y se comprometería a subir su seguimiento a la *app*, para que otros técnicos, que también pudieran llevar el caso, tengan un recurso que visitar para estar al corriente, de forma rápida y actualizada.

A través de la *app*, también podrían enviarse mensajes entre técnicos y voluntarios, en este caso es la misma función que en aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp, Messenger, Telegram...) pero de forma más segura, ya que hay una identificación de contraseña y usuario cada vez que entramos en la *app*.

El mensaje que recibiría un técnico en su dispositivo móvil, como se observa en la Ilustración 6, cuando se encontrara una persona, se actualizaran procesos de intervención o recibieran mensajes quedaría marcado en este mensaje. Y en la Ilustración 7, se muestran cómo se verían las notificaciones dentro de la *app*.

---

<sup>10</sup> Las personas sin hogar, aunque no tienen una vivienda suelen permanecer en el mismo sitio durante un tiempo prolongado, especialmente en la noche donde suelen dormir casi siempre en el mismo lugar. La facilidad de tener geolocalizada a una persona en el mapa de la ciudad, donde ha sido encontrada por un voluntario o técnico, es saber dónde encontrarla.



Ilustración 6. Notificación - pantalla de móvil



Ilustración 7. Posición Global - Técnicos 2

La notificación con la que se comenzaría el proceso de intervención se observa en la Ilustración 8.

**Ilustración 8. Notificación**

La base de datos tendría, entre otros apartados que requirieran los técnicos, los que se muestran en la Ilustración 9; cuando hubiera cambios en la actualización de un proceso quedarían señalado con un círculo y el número de cambios realizados sobre la ficha.

APELLIDOS	NOMBRE	FECHA DE ACCESO	DNI	DATOS GENERALES	LUGAR DONDE SE ENCUENTRA
APELLIDOS	NOMBRE	FECHA DE ACCESO	DNI	DATOS GENERALES	LUGAR DONDE SE ENCUENTRA
APELLIDOS	NOMBRE	FECHA DE ACCESO	DNI	DATOS GENERALES	LUGAR DONDE SE ENCUENTRA
APELLIDOS	NOMBRE	FECHA DE ACCESO	DNI	DATOS GENERALES	LUGAR DONDE SE ENCUENTRA

**Ilustración 9. Base de datos**

El apartado de mensajería sería muy sencillo, y como se ha explicado anteriormente tendría un funcionamiento similar a los ya conocidos soportes de mensajería.



**Ilustración 10. Mensajes App**

La aplicación para los técnicos tiene como fin la creación y gestión de una base de datos e informar al resto de entidades del proceso que se está llevando con el usuario. El resto de las entidades que lleguen a trabajar con esta persona sabrán qué es aquello que queda por trabajar o cuál es la ayuda que necesita. Esto ayudaría a los técnicos a realizar un trabajo más eficaz, dado que no existe la espera de una llamada o reunión para conocer el estado del proceso. Se reducen de esta manera largos momentos de espera, que acelerarían el proceso llevados por las entidades. Facilita el trabajo en red y la comunicación. También evitaría la duplicidad del trabajo por parte de los técnicos.

Hay que aclarar que no todos los casos son llevados por todas las entidades, hay algunos que son llevados únicamente por una entidad, estos no entrarían dentro del trabajo en red, por lo que no estarían dentro de la base de datos de la *app*.

En cuanto a la protección de datos, cada usuario cuando va una entidad firma una “hoja de protección de datos”, cada entidad tiene su hoja.

#### **5.4. METODOLOGIA DE LA PROPUESTA**

- Población a intervenir:

Personas sin techo de la ciudad de Zaragoza, que sean partícipes de los programas y proyectos de las entidades de la Coordinadora.

- Intervención planificada:

Los procesos de acogida y acompañamiento, realizados por los técnicos, continúan de la misma forma. Cambia la recogida de datos y comunicación de estos en los compañeros de la red de entidades ya que, a través de la aplicación, se reducen el número de llamadas telefónicas, correos y mensajes, y al tener los casos actualizados solo con mirar la aplicación tienen el proceso del usuario. Por otro lado, también reciben ayuda por parte de los voluntarios, de los cuales tienen información instantánea de las personas con las cuales han intervenido.

- Recursos materiales:
  - Móvil inteligente
  - Ordenador (con teclado, ratón...)
  - *Software*
  - Conexión a internet
- Recursos personales:
  - Programador informático
  - Técnicos de la Coordinadora (para poner en práctica la propuesta)
  - Voluntarios de las entidades de la Coordinadora (para poner en práctica la propuesta)



## 6. ANÁLISIS DE DATOS

### 6.1. ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

Una vez que se tuvo la idea, se buscó si existía alguna relación con otras entidades, asociaciones, personas interesadas en el ámbito... que se parecieran a este proyecto. Se encontraron varias noticias, que contenían similitudes con este proyecto. En los ANEXOS se encuentran completas las noticias que a continuación se van a explicar.

En primer lugar se comentará La *app* creada por la Fundación Arrels, en Barcelona. Cuya información completa puede consultarse en el Anexo 2. Esta aplicación plantea una moderna aplicación de móvil en la que cualquier ciudadano de esta ciudad pueda avisar de la ubicación de una persona que viva en la calle. Con ella pretenden detectar más casos de personas sin hogar. La idea de esta *app*, parte de su propia página web, han realizado una adaptación del localizador que existe en esta.

En dicha *app*, el viandante puede ofrecer la posición exacta de la persona y una breve descripción de la situación de la persona en situación de calle, comentando el lugar en el que está viviendo, si está acompañado por una persona, grupo o animales, sexo... La fundación tiene cerca de 400 voluntarios y 47 personas contratadas. Su trabajo consiste en ayudar a estas personas y, gracias a la aplicación, realizan un trabajo más eficaz.

Otro caso interesante se recoge en el Anexo 3. En este caso, se encuentra FACIAM, una entidad de carácter estatal formada por 10 entidades de distintas comunidades Autónomas como Madrid, Asturias, Aragón y Galicia. FACIAM, desde finales del siglo pasado, entiende ya la importancia del trabajo en red y dice que *ya no se puede trabajar solo*, es imprescindible coordinarse para lograr objetivos, recursos y medios.

Desde F. de San Martín de Porres en el año 1989, se pone en marcha una herramienta informática que permitió la introducción de todos los datos de centros de acogida en Madrid en bases de datos digitales. Este fichero se generó con el fin de mejorar la atención a las personas sin hogar y evitar la itinerancia de albergue en albergue. En esta base de datos se recogía el sexo, edad, lugar de nacimiento, nacionalidad, estado civil, profesión y el número de entradas y salidas de los albergues.

Como puede observarse, la documentación obtenida a través de una noticia y una página web, es que ya existe una preocupación por las personas sin hogar, en muchas partes de España.

Se plantea como opción que los ciudadanos puedan ayudar a las entidades, en este caso, a saber, donde encontrar a la persona en situación de calle y poder ofrecerle un servicio de atención y así atender a más casos. También se ve que la colaboración es importante porque la fundación barcelonesa cuenta con 400 voluntarios.

Las bases de datos son de gran utilidad para coordinarse entre entidades, facilitando el uso de datos y mejorando la atención a las personas en situación de calle, la base de datos planteada por FACCIAM es diferente a la aplicación, propuesta en este trabajo, pero con fines similares ya que favorece la comunicación entre técnicos.

## **6.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA**

Se realiza una entrevista al trabajador social de Cáritas, que trabaja dentro del Proyecto de Acogida y Acompañamiento a Personas Sin Hogar, se eligió a este profesional porque fue mi tutor en las prácticas de trabajo social y participa activamente en las reuniones de la Coordinadora. En el Anexo 6, se encuentra la entrevista completa.

### **PERSONAS SIN HOAGAR Y PERFIL DE UNA PERSONA QUE ESTÁ EN LA CALLE**

El entrevistado considera que la definición más clara es la que da FEANTSA, toda aquella persona que no puede acceder o mantener una vivienda digna y adecuada, por razones económicas, personales, estructurales... Pero se podría resumir en toda aquella persona que no puede mantener una vivienda digna y adecuada, de manera estable.

No existiría un perfil de persona que está sin hogar, puesto que es un sumatorio de situaciones a nivel individual. Aunque es cierto que muchas de las personas que están en situación de exclusión residencial grave o sin hogar, son hombres, de 45 a 55 años, con problemas de salud y adicciones, que en muchos casos factores como el nivel de estudios, menos profesionalización en el empleo... hacen que pueda existir un riesgo a caer en este tipo de exclusión. Pero no son condicionantes que se den en todos los casos, y esto es lo que hace que no exista un perfil o varios perfiles de personas que están ante esta problemática.

### **TIPO DE ACOMPAÑAMIENTO QUE SE REALIZA CON ESTE SECTOR**

Principalmente, se pretende que la persona lidere su propio proceso, podemos hablar en especial de la entidad entrevistada que ha sido Cáritas Diocesana de Zaragoza, en la que su intervención se centra en cinco niveles de atención: confianza, salud, ocio y tiempo libre, vivienda e ingresos.

Desde los proyectos se procura hacer una atención de escucha, acogida y orientación en cuanto a lo que puede ofrecer la entidad para llevar a cabo un proceso de inserción.

Volviendo a los cinco niveles de atención, se procura que necesidades como la alimentación, como son los casos del comedor de la Parroquia del Carmen o el de las Hijas de la Caridad, estén cubiertos. Pero también que estas personas tengan una ocupación del tiempo, *es importante dotar al tiempo de utilidad*, siendo esta una cuestión, por otro lado, de formación profesional.

En la entrevista hablamos de que el papel que puede jugar una vivienda es fundamental en estos procesos, aunque no solucione todos los problemas, se considera que sin ella no hay arreglo, al igual que ocurre, con los ingresos. Las *Housing First*, en las cuales “la vivienda va primero”, no entran dentro de cuestiones de compromiso de un proceso, sino que tiene que ser la propia persona la que crea en el trabajo de inserción a llevar a cabo.

### **EL TRABAJO DE LA COORDINADORA DE PERSONAS SIN HOGAR**

La Coordinadora de Centros y Servicios de Personas Sin Hogar es un espacio de coordinación, de información, de trabajo en común por la mayor parte de las instituciones que trabajan con este sector en la ciudad de Zaragoza. La tarea de la Coordinadora tiene que ver primero con la sensibilización, por ello celebran jornadas o el Día de las Personas Sin Hogar. Otra tarea de estas entidades es mantener la red de recursos lo mejor conectada y comunicada.

Los intercambios de información de casos, entre entidades de la Coordinadora, son comunes, pero no hay nada institucional o normativo que garantice este hecho. Pero es un déficit, que están tratando de cubrir, ya que pretenden crear una fundación, asociación, que a nivel “legal normativo”, establezca una organización.

#### *LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE ENTIDADES*

La comunicación entre técnicos es fundamental, esta permite al profesional obtener diferentes visiones sobre el proceso de inserción de un usuario. Poder observar cómo se desenvuelve una persona en diferentes espacios, nos puede mostrar diferentes aspectos de esta, y todo ello ayuda a contribuir a la aceleración del proceso dentro de la intervención.

Los procesos llevados en red, por la Coordinadora, dependen mucho de los profesionales e instituciones que intervengan, así como los casos en los que actúan. Ya que no todos participan en el proceso de la misma manera, ni en lo mismo. Algunas entidades realizan reuniones periódicas, pero la mayoría de la comunicación viene dada a través de telefonía móvil o correos electrónicos, que hacen que los procesos vayan más despacio, así como la dificultad a la hora de cuadrar horarios que depende, siempre, de la cantidad de trabajo que puedan tener en su jornada laboral.

#### *LA EFICACIA DE LOS METODOS DE COMUNICACIÓN ACTUALES*

Gracias a las nuevas tecnologías de la comunicación, como son las aplicaciones de mensajería instantánea y los móviles, todo es un poco más rápido.

Pero de nuevo, el déficit, que los técnicos es su tiempo y la gran cantidad de trabajo existente. Durante las intervenciones no deben contestar llamadas de teléfono. Esto reduce el tiempo de atención a otros profesionales que llamen para preguntar por el proceso de intervención que puedan estar llevando en común.

#### *UNA BASE DE DATOS COMÚN Y LA GEOLOCALIZACIÓN*

Siempre y cuando se protejan los datos en base a la legislación, la persona entrevistada ve una ventaja una base de datos común y poder tener la información a través de la red.

En cuanto, a la geolocalización de la persona sin hogar, considera que es una función interesante, por la razón que en apartados anteriores hemos comentado, personas que llevan mucho tiempo en la calle tienen tendencia a estar siempre en la misma zona, suelen buscar lugares protegidos, lo más escondidos posibles, pero cerca de donde haya gente por una cuestión de miedo. Esto facilitaría a entidades que recorren la calle como Cruz Blanca, Cruz Roja, Cáritas, entre otras, a tener más atendidas a personas en esta situación, preocuparse si no se encuentran en el lugar habitual, buscar y enterarse de que les ha podido pasar.

#### *LAS NUEVAS TECNOLOGIAS EN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL*

Las nuevas tecnologías son una gran noticia, que ayuda y sirve como herramienta para hacer más eficaz el trabajo. En poco tiempo puedes tener mucha información de un caso con una sola búsqueda, como es el caso del SICCE, herramienta que utiliza Cáritas para registrar su información.

Pero no hay que caer en la robotización del sector del trabajo social, ya que trabajamos con personas, y no cabría un algoritmo que nos dijera que hacer dentro de un proceso, ya que una persona es única y, por lo tanto, su intervención también lo es.

### **6.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS**

Nos parecía importante conocer la opinión de los profesionales de la Coordinadora de Centros y Servicios de Personas Sin Hogar, para ello hemos decidido realizar encuestas, diseñadas en los formularios que proporciona Google y gracias a la participación de mi tutor de prácticas que realizó el envío fueron distribuidas a través de un link en el grupo de la Coordinadora vía WhatsApp. La encuesta iba dirigida a un total de diez personas y fue contestada por ocho.

El objetivo de la encuesta era conocer:

- Aspectos generales de la profesión del trabajador social como son la importancia del tiempo y de la comunicación.
- Sí consideraban importantes las nuevas tecnologías para hacer más eficaz la labor del trabajador social y si son usadas en su trabajo de forma habitual.
- La satisfacción, por parte de los técnicos, del número de reuniones de la Coordinadora.
- La comunicación entre técnicos, la existencia de dificultades y la eficacia de las técnicas de comunicación llevadas hasta la fecha.
- La aceptación de algunas de las características que tendría la aplicación de llevarse a cabo.
- La importancia del voluntariado en estas entidades.

Tras la recopilación de los datos que se exponen en gráficos en el Anexo 7, se encuentran los principales resultados obtenidos de la encuesta.

En el GRÁFICO 4 y GRÁFICO 5, que corresponde a las preguntas relacionadas con la importancia del tiempo y de la comunicación para el trabajador social, se muestra que para todos los técnicos encuestados están de acuerdo en que son características fundamentales en esta profesión (100% de las respuestas fueron un “Sí”).

Observando los porcentajes sobre la eficacia que pueden traer las nuevas tecnologías en el trabajo social, el 70% de los encuestados contestaron a que “Sí”, y un 30%, “Tal vez”. GRÁFICO 6. Destacamos que la mayoría está de acuerdo a esta operatividad. A la pregunta del uso y ordenador diario, el 100% de los técnicos contestaron un “Sí” rotundo. GRÁFICO 12.

Se realizaron preguntas acerca de la Coordinadora de Centros y Servicios para personas Sin Hogar. La mayoría de los técnicos (90%) consideraron suficientes las reuniones de la Coordinadora, a diferencia de un 10% que contesto “Tal vez”. GRÁFICO 7. En los casos llevados en red, un 50% de los encuestados contestó que “A veces” la comunicación si resultaba sencilla entre técnicos, un 30% que “Sí” y un 20% que “No”, en cuanto a estos resultados, la mayoría consideran que en algún momento les ha resultado difícil en un proceso comunicarse unos con otros. GRÁFICO 8. Esta pregunta estaba relacionada también con la eficacia de la forma actual de comunicarse entre técnicos (correos, llamadas telefónicas, reuniones...), un 60% de técnicos contestó a la encuesta que “A veces” les es difícil contactar con otro técnico, otro 20% no consideraba nada efectiva esta forma de comunicarse, a diferencia de otro 20% que “Sí” lo consideraba efectivo. GRÁFICO 9.

En cuanto a las preguntas correspondientes a la posibilidad del funcionamiento de la aplicación, un 80% de las personas que contestaron a la encuesta, considerarían que sería útil una base de datos en su móvil, esta pregunta se realizó, ya que estos profesionales pasan mucho tiempo fuera de su despacho, recorriendo las calles o haciendo acompañamientos. GRÁFICO 13. Buscando el compromiso de los técnicos, en cuanto al uso de la aplicación, de nuevo un 80% de

los técnicos estaría dispuesto/a a subir el proceso que lleva con un usuario. GRÁFICO 11. Sí la función de la aplicación sobre geolocalización de la persona en situación de calle obtuvo los mismos resultados (80% “Sí”, 20% “Tal vez”). GRÁFICO 15.

Para concluir, el 100% de los encuestados consideraron imprescindible la labor de los voluntarios. Estoy de acuerdo porque pienso que los voluntarios tienen un papel importante para las entidades que participan en la Coordinadora. Creo que esta pregunta es importante ya que estos también serían partícipes de la *app*. GRÁFICO 14.

#### **6.4. ANÁLISIS CRÍTICO DE LA PROPUESTA**

Cuando se comienza a desarrollar la idea de la propuesta expuesta anteriormente, en un principio se piensa en hacer uso de las redes sociales para facilitar la comunicación entre técnicos, debido a que actualmente son uno de los soportes informáticos que canalizan más información. Esta idea es desechada, porque se buscaba asegurar una mayor privacidad para los datos de los usuarios de la Coordinadora. Sin embargo, se considera que la aplicación es un recurso más fiable ya que se crea a partir una legalidad con la que ya están trabajando estas entidades, como es la LOPDGDD y unas necesidades que redes sociales, ya creadas, no podrían cubrir de la misma manera. La *app* personaliza para la Coordinadora de Centros y Servicios de personas sin hogar la recogida de datos, y hace de este un recurso único, que se adapta a acciones cotidianas que realizan tanto técnicos como voluntarios, mejorando sus condiciones de trabajo, así como su eficacia y facilidad en su interacción.

Se decidió buscar recursos similares a esta propuesta para buscar ideas que pudieran ofrecer respuesta a objetivos planteados al inicio del trabajo, o saber si existían similitudes con la idea que tenía inicialmente acerca del proyecto. Resultó curioso encontrar la aplicación que propone la Fundación Arrels de Barcelona, en la que cualquier viandante puede geolocalizar a una persona en situación de calle. Pero haciendo un análisis crítico se encontraron varios problemas que no queríamos que se repitieran en la aplicación de la Coordinadora. Se observa que puede existir un problema en la duplicación de información, así como la protección física de la persona sin hogar, por ello evaluando estos riesgos se pensó en que el acceso debía de ser restringido y las personas que fueran partícipes en la *app* estuvieran registradas y gracias al compromiso de los voluntarios, se aseguraba de que conocer la posición de una persona sin hogar no suponía ningún peligro para esta población. Por otro lado, FACCIAM ya pensó en una base de datos hace años, y cuando se encontró esta noticia, fue el comprobante de que este sistema de información ya había resultado útil para otras agrupaciones de entidades, y afianzaba lo provechoso que sería crear este proyecto para la Coordinadora.

Los resultados a las encuestas y la entrevista mostraron el interés por parte de los técnicos en tener un base de datos conjunta, la importancia de la comunicación como profesionales del trabajo social y la facilidad que traería consigo conocer la localización de una persona en situación de calle, aunque no fuera de manera permanente. Sin embargo, creo que para que la aplicación tuviera cabida en sus procesos llevados en red, necesitaría existir un compromiso profesional de subir todas las actualizaciones en los informes de la base de datos. Si esto no se cumpliera las intervenciones registradas quedarían incompletas, llevando a la posibilidad de duplicidad del trabajo con los usuarios y la comunicación que pretende la *app* sería ineficaz.

Por último, en la ciudad de Zaragoza, se ha iniciado la Propuesta de Plan Integral para las Personas Sin Hogar de Zaragoza desde el Ayuntamiento. Esta se crea a partir del “Documento Base Hacia un Plan Integral de Sinhogarismo en Zaragoza” que fue presentado el 31 de enero de 2018. El Plan Integral *“se enmarca en las actuaciones que se vienen dando en el ámbito de la exclusión residencial para asegurar el derecho de todas las personas a una alternativa habitacional, una apuesta esencial del Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza. De esta manera, está en consonancia con la estrategia plasmada ya en otros planes, como el aprobado en relación con el chabolismo (Estrategia Municipal para la inserción de colectivos en situación de exclusión residencial. Erradicación del chabolismo 2014-2020). Y responde a un proceso de trabajo sistematizado, mediante el uso de diversas herramientas metodológicas, con el objetivo de alcanzar el máximo nivel de consenso entre las entidades implicadas en la atención a las personas sin hogar”*. (Ayuntamiento de Zaragoza, 2019)

Según este Plan Integral para personas sin hogar en Zaragoza, en su apartado 6.2, se presentan las líneas de acción de futuro, objetivos y desarrollo. En él se habla de la necesidad de la coordinación y trabajo compartido en red, y se plantea la creación de un **registro único** de personas sin hogar, *“que apoye y colabore con la Coordinadora de Centros y Servicios para Personas Sin Hogar de Zaragoza, a facilitar el conocimiento mutuo, fortalecer el cumplimiento y seguimiento de sus actuaciones y de disponer de un catálogo actualizado de todos los recursos de la red, para facilitar la derivación de los perfiles al recurso correcto”* (Ayuntamiento de Zaragoza, 2019). En este caso existe una oportunidad que ya se plantea, incluso, desde el Ayuntamiento de Zaragoza de crear un registro que sirva a estas entidades a facilitar sus intervenciones.

## 7. CONCLUSIONES

Como se ha podido comprobar, la comunicación es fundamental para el trabajador social, así como las nuevas tecnologías que han logrado hacer más rápida y eficaz la intervención. Aun así, los recursos existentes no son suficientes para que la comunicación sea fluida. El nivel de trabajo de los profesionales en este sector es muy elevado y tan apenas existe espacio-tiempo para reuniones, llamadas, responder correos...

Con este trabajo se han cumplido objetivos específicos como conocer de la existencia de aplicaciones o instrumentos similares a la propuesta de intervención planteada, como es el caso de FACCIAM y la aplicación realizada por una fundación en Barcelona; se ha investigado sobre la situación de las personas sin hogar, en especial en la ciudad de Zaragoza, lugar en el que se pondría en práctica la aplicación; se ha presentado un marco normativo en el cual el proyecto podría basarse, ya que al tratar datos personales, se ha podido comprender que el estudio de la LOPDGDD es importante para conocer qué derechos tienen los participantes y qué principios y deberes deben tener los responsables.

En cuanto a los objetivos que pretende la propuesta de intervención, responde a facilitar la comunicación de manera rápida y sencilla. Se tiene toda aquella información en el lugar que quieres y necesitas. De la misma forma que puedes contestar los mensajes personales desde tu móvil, puedes estar llevando la información de un caso. Los móviles ya son una herramienta fundamental para el profesional del trabajo social, ya sea para ponerse en contacto con un usuario u otro técnico, pero con el tipo de aplicación que se ha presentado en este trabajo, se pretende hacer un uso más útil del tiempo, sin largas esperas y haciendo uso de nuevas tecnologías que pueden estar al alcance de cualquiera que tenga un dispositivo móvil.

Esta idea (igual o modificada) podría plantearse en otras áreas de intervención del trabajo social, como todas aquellas entidades que trabajan con MENAS<sup>11</sup> en la ciudad de Zaragoza, una problemática que va en aumento en todo el país. De nuevo, la aplicación no lo solo serviría para mantener la información de los usuarios pertinentes, sino también para mantener a los profesionales de las entidades una comunicación fluida, y más siendo casos de menores en la que el apoyo continuo es muy necesario.

En cuanto a la protección de los datos, facilitaría tener una hoja de protección de datos común, la cual sirva para todas las entidades, en especial para aquellas que van a llevar el caso en red, ya que un usuario tiene que firmar en cada una de las entidades una protección de datos.

Las nuevas tecnologías tienen un espacio muy importante en nuestra vida diaria, y como tal se deberían establecer unos derechos y obligaciones para todos los ciudadanos. Pienso que, en una futura reforma de la Constitución, se debería incluir la actualización de la Constitución Española a la era digital y, especialmente, crear una nueva generación de derechos digitales.

Para finalizar, el enorme potencial de las TIC debe aprovecharse para crear una sociedad más justa y equitativa para todos.

---

<sup>11</sup> MENA: Menor No Acompañado

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- AEPD. (2019). *Agencia Española de Protección de Datos*. Recuperado el mayo de 2019, de Cumplimientos de las obligaciones.: <https://www.aepd.es/reglamento/cumplimiento/index.html>
- Andrada, A. (2017). *Nuevas tecnologías de la información y la conectividad/ NTICx: dispositivos, saberes y prácticas* (2ª edición ed.). Maipue.
- Artecultura. (2014). *Entidades*. Recuperado el Mayo de 2019, de Coordinadora de Centros y Servicios para Personas Sin Hogar: <http://altercultura.org/entidades-participantes/coordinadora-de-centros-y-servicios-para-personas-sin-hogar/>
- Ayuntamiento de Zaragoza. (2019). *Plan integral para personas sin hogar en Zaragoza. Servicios Sociales Especializados*. Recuperado el Mayo de 2019, de Zaragoza.es: <https://www.zaragoza.es/sede/portal/derechos-sociales/sinhogarismo/#anexo1-1>
- Cabrera, P. (2016). *IV Estudio personas sin techo. Zaragoza*. Recuperado el 4 de abril de 2019, de Cruz Roja: <http://www.cruzroja.es/principal/documents/449219/1451267/estudiosintecho2014def.pdf/ad747c77-64a2-4312-b98e-a2202f207aeb>
- Cabrera, P., & Rubio, M. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*(75), 53-75.
- Cáritas. (2018). *Cáritas Diocesana de Zaragoza*. Recuperado el mayo de 2019, de Política de Privacidad de Cáritas Diocesana de Zaragoza: <https://www.caritas-zaragoza.org/privacidad.pdf>
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. (2010). *Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado*. Recuperado el abril de 2019, de BOE: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-Z-2010-70003>
- Comunicación, D. d. (7 de Marzo de 2019). *Cáritas Diocesana de Santiago de Compostela*. Recuperado el Marzo de 2019, de <https://www.caritas-santiago.org/actualidad/noticias/datos-diocesanos-de-interes-social/>
- Constitución Española. (1978). *Agencia Estatal Boletín del Estado*. Obtenido de [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1978-31229](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1978-31229)
- Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Dincat. (2018). *Plena Inclusión Cataluña*. Recuperado el 2019 de mayo, de El papel del Voluntariado: [http://www.dincat.cat/es/el-papel-del-voluntariado\\_32257](http://www.dincat.cat/es/el-papel-del-voluntariado_32257)
- EcuRed. (9 de mayo de 2018). *Red de computadoras*. (EcuRed, Editor) Recuperado el 29 de mayo de 2019, de [https://www.ecured.cu/index.php?title=Especial:Citar&page=Red\\_de\\_computadoras&id=3124702](https://www.ecured.cu/index.php?title=Especial:Citar&page=Red_de_computadoras&id=3124702)
- FACIAM. (2018). *Presentación*. Obtenido de [faciam.org](https://faciam.org/que-es-faciam/): <https://faciam.org/que-es-faciam/>
- Fantova. (10 de Junio de 2019). *Innovando en los servicios sociales*. Obtenido de <http://fantova.net/?cat=16>
- García-Longoria, M. P. (2000). *Procedimiento metodológico en Trabajo Social*. Murcia: JMC.
- Gobierno de España. (6 de noviembre de 2015). *Estrategia Nacional Integral para personas sin hogar 2015-2020*. Recuperado el Mayo de 2019, de <https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/ENIPSH.pdf>
- GuiaONGs. (22 de Enero de 2016). *Personas sin hogar, localizadas mediante una app*. Recuperado el 23 de febrero de 2019, de <https://www.guiaongs.org/noticias/personas-sin-hogar-localizadas-por-una-app/>
- Instituto Nacional de Estadística. (Junio de 2018). *www.ine.es*. Recuperado el Marzo de 2019, de Encuesta de Condiciones de Vida 2017: [https://www.ine.es/metodologia/t25/ecv\\_hog17.pdf](https://www.ine.es/metodologia/t25/ecv_hog17.pdf)



- Lexgoapp. (21 de diciembre de 2018). *El blog de Lexigo*. Recuperado el abril de 2019, de Protección de Datos: <https://lexgoapp.com/blog/datos-personales-tu-opinion-politica-y-las-proximas-elecciones/>
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. (30 de junio de 2009). *Boletín Oficial de Aragón*. Recuperado el Mayo de 2019, de <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=390353230505>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. (2018). *Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado*. Recuperado el abril de 2019, de <https://www.boe.es/boe/dias/2018/12/06/pdfs/BOE-A-2018-16673.pdf>
- Loison-Letruste, M., & Quilgars, D. (2009). Increasing access to housing: Implementing the right to housing in England and France. *European Journal of Homelessness*, 3, págs. P.75-100.
- Macionis, J., & Plummer, K. (2011). *Sociología* (Vol. 4ª Edición). Madrid: Pearson.
- Martín, L. (2017). *La comunicación y las nuevas tecnologías*. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/16159882/La-comunicacion-y-las-nuevas-tecnologias>
- Megastar. (2018). *Megastar, asesor tecnológico*. Recuperado el abril de 2019, de Ley Orgánica de Protección de Datos: <https://megastar.es/lopd/>
- Morris Wall. (21 de julio de 2017). *¿Qué son las aplicaciones de base de datos?* Recuperado el 18 de junio de 2019, de Techlandia: <https://techlandia.com/13171008/que-son-las-aplicaciones-de-base-de-datos>
- Navarro, L., Pasadas del Amo, S., & Ruiz, J. (2004). *IESA/CSIC*. Recuperado el marzo de 2019, de La triangulación metodológica en el ámbito de la investigación social: dos ejemplos de uso.: <http://digital.csic.es/handle/10261/82068>
- Plujá, & Calderón, M. (2011). *Con techo y sin hogar*. Cáritas Española.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (s.f.). *rae.es*. Recuperado el Marzo de 2019, de <http://lema.rae.es/drae2001/srv/search?id=J4JydttirDXX2KxxuLpc>
- Reglamento General de Protección de Datos. (2016). *Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado*. Recuperado el abril de 2019, de BOE: <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>
- Reihs, N., & Salinas, C. (mayo de 2013). *La influencia de las nuevas tecnologías en el comportamiento comunicacional*. Recuperado el 17 de junio de 2019, de Facultad de Diseño y Comunicación: [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/vista/detalle\\_articulo.php?id\\_libro=457&id\\_articulo=9266](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=457&id_articulo=9266)
- Samperi, Fernández-Collao, & Baptista . (2006). *Metodología de la investigación* (Vol. Cuarta edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Thorpe, E. (2008). *El papel de la vivienda en el sin hogarismo*. FEANTSA.
- Unión Europea. (2010). *UE-DG.COM*. Recuperado el Marzo de 2019, de EUROPA 2020. Una Estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aem0028>

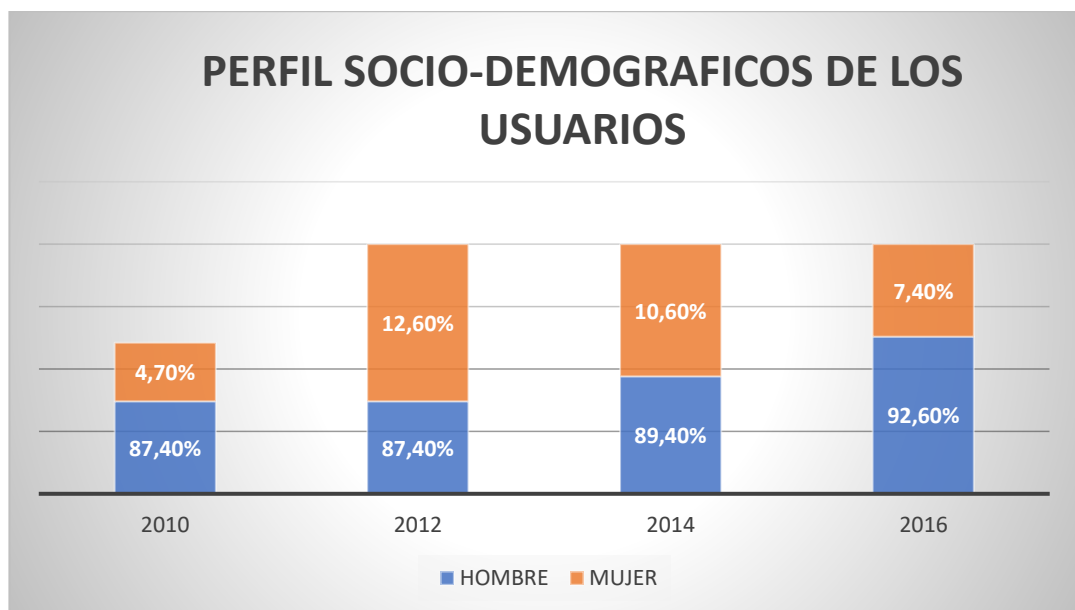
## 9. ANEXOS

### ANEXO 1. IV Estudio Personas Sin Techo. Zaragoza, Cruz roja.



**Gráfico 1. Personas sin techo detectadas en los recuentos nocturnos.**

(Recuperado de: IV Estudio Personas Sin Techo. Cruz Roja)



**Gráfico 2. Perfil socio-demográfico de los usuarios. Sexo.**

(Recuperado de: IV Estudio Personas Sin Techo. Cruz Roja)

2016	
60 y superior	13,3%
De 50 a 59	37,8%
De 40 a 49	24,5%
De 30 a 39	17,3%
De 20 a 29	7,1%

Tabla 2. Perfil socio-demográfico de los usuarios. Edades.

(Elaboración propia. Recuperado de: IV Estudio Personas Sin Techo. Cruz Roja)



Gráfico 3. Perfil socio-demográfico de los usuarios. Nacionalidad.

(Recuperado de: IV Estudio Personas Sin Techo. Cruz Roja)

2016	ESPAÑOLES	EXTRANJEROS
PRIMARIA O INFERIOR	56,2%	48,3%
SECUNDARIA	25,0%	27,6%
SUPERIOR	18,8%	24,1%
TOTAL	100%	100%

Tabla 3. Perfil socio-demográfico de los usuarios. Estudios.

(Recuperado de: IV Estudio Personas Sin Techo. Cruz Roja)

## ANEXO 2. Noticia

Personas sin hogar, localizadas mediante una app. (GuiaONGs, 2016)

22 de enero de 2016 | Asistencia a colectivos marginados, Atención a enfermos, Ayuda humanitaria

La Fundación Arrels ha creado una novedosa aplicación móvil gracias a la cual cualquier ciudadano de Barcelona podrá avisar de la ubicación de una persona que viva en la calle.

La app creada por esta Fundación, que desde 1987 vela por las personas sin hogar de Barcelona, se enmarca dentro de su campaña '1 millón de gracias', una iniciativa mediante la que esperan recaudar un millón de euros para ayudar, durante un año, a 125 indigentes de la ciudad condal.

Con ella pretenden detectar más casos de personas sin hogar, conocer su ubicación exacta y, en caso de que sea necesario, aumentar el número de voluntarios para poder ayudar a más personas que lo necesitan.

La aplicación, que es una adaptación del localizador que ya tienen en su web, se puede descargar de forma gratuita para Apple y Android y permite que aquella persona que encuentre a un indigente dé su posición exacta, comente el lugar en el que está viviendo (en un cajero, en la calle, en un portal...), diga si está solo o en grupo, si le acompaña algún animal o indique su sexo.

Arrels tiene casi 400 voluntarios que, junto a las 47 personas contratadas, recorren diferentes zonas de Barcelona visitando a personas que viven en la calle. Éstos detectan sus necesidades y tratan de ayudarlos para que salgan de la situación en la que están viviendo.

### **ANEXO 3. FACIAM (Red de entidades)**

FACIAM, una red de entidades. (FACIAM, 2018)

La Red FACIAM es una entidad de carácter estatal, formada por 10 entidades con implantación en las Comunidades Autónomas de Madrid, Asturias, Aragón y Galicia.

Entre todas ellas aportan 693 plazas de alojamiento entre recursos de media estancia, centros de noche y programa de pisos y Housing First; 644 plazas de Comedores y 343 plazas en Centros de Día, y diversifican su atención con recursos específicos para mujer sin hogar, programas de orientación laboral y de empleo, recursos y proyectos para jóvenes, para familias, para personas privadas de libertad, para personas con cronicidad en calle y programas para personas con diversidad sexual.

(...) Descubrimos desde entonces que ya no se puede trabajar solo. Es imprescindible coordinarse para lograr una planificación de objetivos, de recursos, de medios. La atención a las personas en calle adquiere en los años 80, un rasgo más de trabajo social. Se empiezan a aplicar fichas sociales, historias psico-sociales, seguimientos...Es la profesionalización del sector social. La administración pública cambia su papel represivo por el de intervención, aportan recursos e ideas. Se empieza a planificar, comienzan los programas. **Desde F. San Martín de Porres, se pone en marcha una herramienta informática que permitió la introducción de todos los datos de los centros de acogida en Madrid en bases de datos digitales. Se comprueban duplicidades y se impone la racionalización...** (...)

### **ANEXO 4. Guion entrevista**

#### **Entrevista a un trabajador social**

- ¿Para ti qué es una persona sin hogar? ¿Existe un perfil concreto de persona que vive en la calle?

- ¿Qué tipo de acompañamiento realizas con este sector?
- ¿Cuál es el trabajo de la coordinadora de personas sin hogar? ¿Crees que los ciudadanos de Zaragoza la conocen?
- ¿Crees importante la comunicación entre entidades? ¿por qué?
- ¿Ves rápida la forma de comunicaros un trabajador social con otro? (para hablar de un caso)
- ¿Crees que facilitaría el trabajo una base de datos conjunta de todas las entidades?
- ¿Qué piensas de las nuevas tecnologías que se han ido aplicando a la intervención del trabajo social?

## ANEXO 5. Encuesta

Encuestas para técnicos de la Coordinadora de Personas Sin hogar.

- El tiempo es importante para un trabajador social.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- La comunicación entre técnicos es importante para los trabajadores sociales.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- Las tecnologías pueden hacer más eficaz el trabajo del Trabajador Social.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- Crees que son suficientes las reuniones de la Coordinadora.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- Resulta sencilla la comunicación entre los técnicos, cuando estáis llevando un caso en común.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- Consideras que es eficaz la forma de comunicaros entre técnicos (correos, llamadas telefónicas...)
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- Te gustaría conocer el proceso de un caso desde cualquier parte, y en cualquier momento.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez

- Estarías dispuesto/a a subir el proceso del caso que llevas, junto con otras entidades de esta Coordinadora, a una base de datos.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- Usas el móvil y ordenador diariamente.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- \*Contesta si contestaste “Sí” a la anterior pregunta. Una aplicación, con una base de datos, en tu móvil crees que sería útil.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- Crees que la labor del voluntario en las entidades de la Coordinadora de Personas Sin Hogar es imprescindible.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- Con cuantos voluntarios cuenta tu proyecto.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez
- Facilitaría el trabajo conocer la geolocalización de la persona en situación de calle.
  - ☐ Sí
  - ☐ No
  - ☐ Tal vez

## ANEXO 6. Resultados de la entrevista

Entrevista a **GREGORIO GARCÍA-CARPINTERO**, trabajador social de Cáritas diocesana de Zaragoza y forma parte de la coordinadora de centros y servicios a personas sin hogar.

- ¿Para ti qué es una persona sin hogar? ¿Existe un perfil concreto de persona que vive en la calle?

Pues una persona sin hogar yo siempre utilizo la definición de FEANTSA, toda aquella persona que no puede acceder o mantener una vivienda digna y adecuada. Por razones económicas, personales, estructurales... Mi definición de quién es una persona sin hogar, es aquella persona que vive directamente en la calle, pero también aquellas personas que están en una situación de exclusión residencial, vivienda inestable, insegura. Toda aquella persona que no puede mantener una vivienda digna y adecuada.

Cada vez tengo más claro que cada persona es única, creo que sí pueden ser agrupadas, pero no creo que las personas que están sin hogar formen un colectivo, porque es un sumatorio de situaciones a nivel individual. Sí que es cierto que mirando las estadísticas, conociendo a las personas que están en situación de exclusión residencial grave o sin hogar, pues la mayoría son hombres, mayores de 45 a 55 años, con problemas de salud, pero mientras haya, por ejemplo, una mujer de 20 años y sana, en la misma situación de sin hogar, pues no entiendo que haya un perfil. Tampoco creo que todo el mundo pueda terminar en la calle, o mejor dicho si podemos terminar cualquiera en la calle, pero que hay determinados elementos que sean acelerantes en este proceso. Pero también está demostrado que a menor nivel de estudios, menor profesionalización en el empleo, menos salud...más posibilidad de acabar en este tipo de exclusión. Pero yo no creo en perfiles. Pero cuando analizamos los datos estadísticos, que hay desde los años 80, se van repitiendo las mismas cosas, en cuanto a lo que ellos llaman “perfiles”, sí que han cambiado cosas como el rejuvenecimiento de estas personas en situación de calle, una cierta feminización, que yo no creo con que haya un cambio de perfil sino que emergen nuevas figuras como es en el caso de la mujer. E insisto que cada situación, cada persona es única y esa situación es la que le ha llevado ahí, aunque pueda tener similitudes con otros casos.

- ¿Qué tipo de acompañamiento realizas con este sector?

En Cáritas Diocesana tenemos como dos proyectos dentro de lo que es el Acompañamiento con Personas que están Sin Hogar. Me gusta hacer hincapié en el CON, porque tiene que ser la persona quién lidere su propio proceso, eso no siempre es fácil, porque desde fuera es cuando uno ve las cosas más claras, pero cuando está dentro de esta situación la cosa cambia. Tiene que ser la persona la que entienda que eso es así y lo haga por lo tanto.

Decía que tenía dos proyectos, uno que es la acogida, un centro de información y de escucha, allí es donde conocemos las situaciones de las personas, nos proponen ellas a nosotros o nosotros a ellos la posibilidad de iniciar un proceso de acompañamiento. Un proceso de acompañamiento es lo que para servicios sociales siempre ha sido un proceso de inserción. Pero nosotros la basamos en cinco pilares básicos: la confianza, que la persona tenga la confianza de salir de la situación, en la relación con el usuario y confianza en el proceso vaya a servir; el ocio y el tiempo libre, cuando estas en la calle tiene que ser muy triste tener 24 horas por delante y solo esperar que sea la hora de la comida o la hora de la cena, y hay que dotar al tiempo de utilidad, de que las personas hagan cosas, y que sean útiles, es más una cuestión de formación personal; la vivienda, contar con un recurso residencial estable, hablamos aquí de lo del *Housing First*, y el debate que la vivienda no lo arregla todo, y efectivamente la vivienda no lo arregla todo, pero sin vivienda no hay arreglo. Está claro que dotando a una persona sin hogar de una vivienda no solucionas todos sus problemas, hay muchas otras cosas que trabajar...; la salud, la relación íntima entre falta de salud y situación de calle, muchos me dicen que la gente de la calle tiene problemas de salud mental, y yo siempre les digo unas palabras de Pedro Meca, que era un monje español, “Si yo viviera en la calle, fumaría más de lo que fumo, bebería más de lo que bebo y estaría más deprimido de lo que estoy”, y esto es así, la situación de exclusión afecta a la salud en general, pero sobre todo afecta al alma, lo que sería la salud mental, y la última sería el tema de los ingresos, todo el mundo necesitamos contar con unos ingresos mínimos.

- ¿Cuál es el trabajo de la coordinadora de personas sin hogar? ¿crees que los ciudadanos de Zaragoza la conocen?

La Coordinadora de Personas que están sin hogar es un espacio de coordinación, de información, de cierto trabajo en común de la mayor parte de las instituciones que trabajamos con personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza. La tarea de la coordinadora, yo creo que tiene que ver primero de todo con la sensibilización, por ejemplo, el día de las Personas Sin Hogar, que es un momento reivindicativo, además de un momento festivo de encontrarnos todos los agentes que formamos este mundo tanto las personas que están en situación de exclusión residencial como voluntarios y técnicos. Y la otra tarea de la Coordinadora es de mantener la red de recursos lo mejor conectada y comunicada.

Tenemos algunas asignaturas pendientes, como la mejora de los procesos de acompañamiento que llevamos desde varias entidades, que sí que llevamos de manera puntual, pero que no a un nivel institucional, no existe un proceso de acompañamiento compartido por todas la Coordinadora, que a mí me parece que es un déficit, y que podría ser un elemento importante, pero que lo vamos haciendo a partir de acompañamientos individuales. La Coordinadora también viene bien para eso, para los cambios de información y de intentar dar respuesta a las situaciones de las personas.

No creo que la Coordinadora sea conocida en Zaragoza, de hecho, es algo que siempre sale en las evaluaciones, quizá nosotros no demos con la tecla de cómo llegar a la gente y bueno también nos dedicamos a una parte de la población que es invisible, bueno más bien que la gente no lo quiere ver, y por eso mismo porque se va a interesar sobre este tema. Las personas que están dentro de este mundo son las que conocen realmente los servicios. Normalmente personas que han caído en la calle conocen los recursos porque otra persona los conoce, así es la comunicación *de boca a boca*. Muchas personas que se han quedado sin casa se van a vivir debajo de un puente, mismo, y no van a los recursos porque no sabe que existen. Y un día Cruz Roja, que son los que van por la noche, o voluntarios de calle, llegan a ellos y les informan de la red de servicios.

Ahora la Coordinadora está intentando hacer una especie de asociación, fundación, algo, porque la Coordinadora no está instituida como un ente propio, sino que cada institución que formamos parte tenemos nuestra propia organización, pero no existe la Coordinadora a nivel "legal normativo", estamos dándole vueltas también a eso, quizá esto también nos ayude para que la gente nos conozca como conjunto.

- ¿Crees importante la comunicación entre entidades? ¿por qué?

Me parece fundamental porque eso suma, tener diferentes visiones, porque yo puedo llevar el acompañamiento y ver a la persona en un determinado espacio, o en un determinado tiempo, pero es muy importante conocer cómo se desenvuelve también en otros espacios y cuál es la visión que tienen otros profesionales, porque eso puede contribuir a acelerar más el proceso. Luego hay otro elemento también fundamenta, porque para que vamos a recorrer el mismo camino dos veces, a lo mejor hay un trabajo que ya ha hecho una institución que para que tenemos que volverlo hacer nosotros, lo que hay que hacer es compartir ¿no?, compartir siempre desde el punto de vista de mejorar la calidad de nuestra intervención con la persona, es decir que eso vaya a ser bueno para ellas y pueda suponer una mejora.

Los procesos que llevamos en red dependen mucho de las instituciones que estemos trabajando el caso, hay con algunas con las que establecemos reuniones periódicas en las que vamos hablando y hacemos nuestros seguimientos más en común. Pero la mayor parte de las



veces el por teléfono, e-mail... Yo siempre digo que la coordinación, no es solo eso sino el reparto de tareas y el trabajo en común, tiene que ver más con compartir unos objetivos en común y con organizarse. Pero al final, en especial depende todo de la cantidad de trabajo que tengamos.

- ¿Ves rápida la forma de comunicaros un trabajador social con otro? (Para hablar de un caso)

No, para nada. Ahora gracias al tema de los móviles y el WhatsApp, es un poco más rápido, pero hasta ahora esto no ha sido así. Claro cada profesional lleva su marcha, si estas atendiendo, a mí personalmente no me gusta coger el móvil, es difícil pillarnos en un momento libre. Yo siempre digo mándame un correo, porque lo primero que hago cada mañana al llegar a Cáritas es mirar el correo, pero claro si me lo ha enviado la tarde de antes yo no lo leo hasta la mañana siguiente.

- ¿Crees que facilitaría el trabajo una base de datos conjunta de todas las entidades?

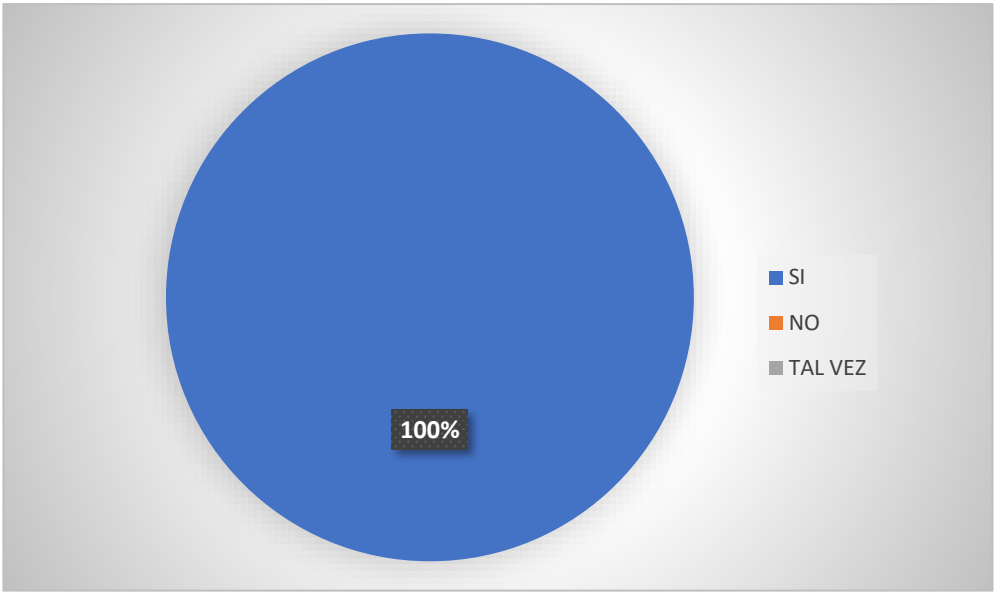
Sí teniendo siempre cuidado con la protección de los datos. Poder tener el acceso a información desde la idea de red, no solo la nuestra, porque claro nosotros solo tenemos información del SICCE de Cáritas, pero tener una base de datos de las instituciones de Zaragoza sería ideal. Por ejemplo, facilitaría, de lo que hemos hablado antes de no recorrer el trabajo que ya ha realizado otra entidad.

- ¿Qué piensas de las nuevas tecnologías que se han ido aplicando a la intervención del trabajo social?

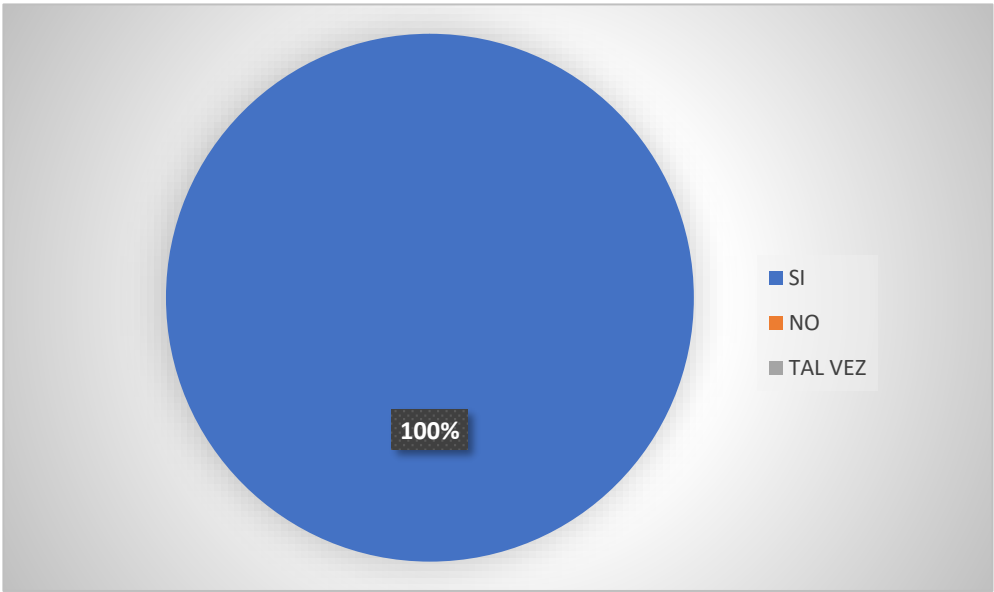
Yo en esto siempre he tenido como una especie de dualidad, estoy convencido de que esto es una gran noticia y que nos va a ayudar, que es una herramienta, y luego la realidad me dice me da mucho trabajo y no sé si el reporte que me darán de la información que otros obtengan me servirá, pero creo que es fundamental. Aún me acuerdo como hace años tenías que ir a mirar los expedientes en papel y ahora con las nuevas tecnologías es una bendición, en cuestión de segundos tienes acceso a una gran cantidad de información. Es más, te puedo decir, que claro esto va con el tiempo, pero el FAX en su momento, supuso una tecnología de comunicación muy importante, en poco rato podías tener información de un lugar que estaba muy lejos. Pero ahora hablar de eso con los correos electrónicos, los móviles, etc., es una locura. Por eso digo que las nuevas tecnologías son fundamentales y lo serán. Pero hay que tener cuidado de no caer en los algoritmos, que no creo que en nuestro trabajo acabe pasando, pero que busques barón 55 años, problemas de alcohol y diga pues hay que darle esto, esto y esto, porque cada persona necesita un proceso.

De la geolocalización que puede tener la aplicación, la veo una función que puede estar interesante. Cuando una persona está en situación de calle, en especial durante mucho tiempo, suele buscar lugares protegidos, lo más escondidos posibles, pero cerca de donde haya gente por la cuestión del miedo. Personas que llevan mucho tiempo en la calle tienen tendencia a estar siempre en la misma zona, y en el mismo sitio a no ser que pasen cosas que puede venir el de la entidad bancaria y decirle fuera de aquí, o un día puede discutir con alguien y ya no vuelve allí. Pero suelen estar siempre en las mismas zonas, en especial por sentirse seguros y por las relaciones con el medio, vecinos, personas que suelen estar por allí, al final estar en la calle supone tenerte que buscar la vida, y si te conocen puede ser más fácil, lo típico de que el vecino te baja una fiambra, el del bar de en frete te invita a un café... Esto nos serviría de cara a si desaparece de la noche a la mañana, las personas que recorreremos calle como Cáritas, Cruz Blanca, Cruz Roja... preocuparnos y buscar a esas personas y enterarnos que ha podido pasar.

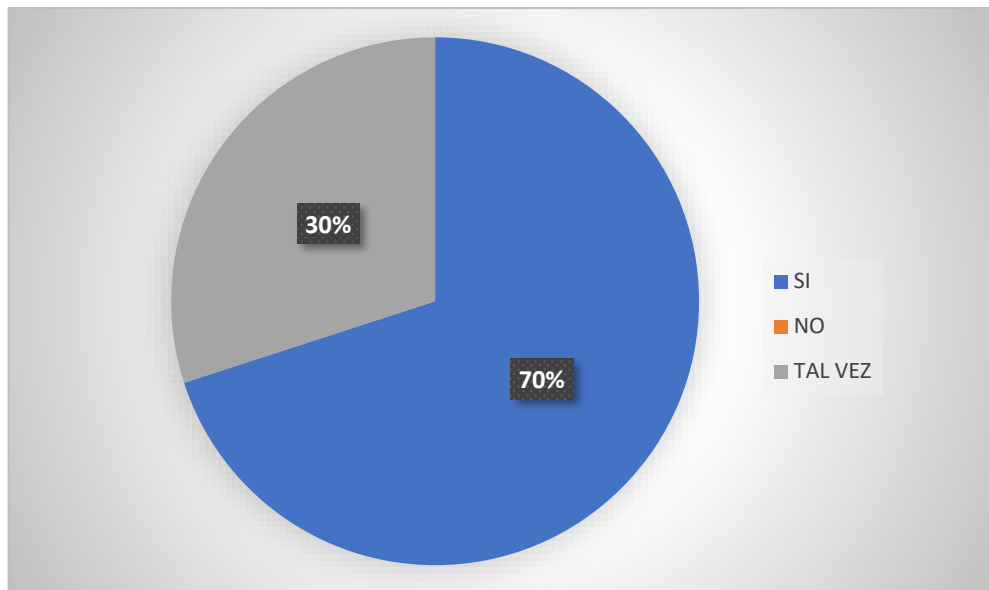
**ANEXO 7. Resultados encuesta**



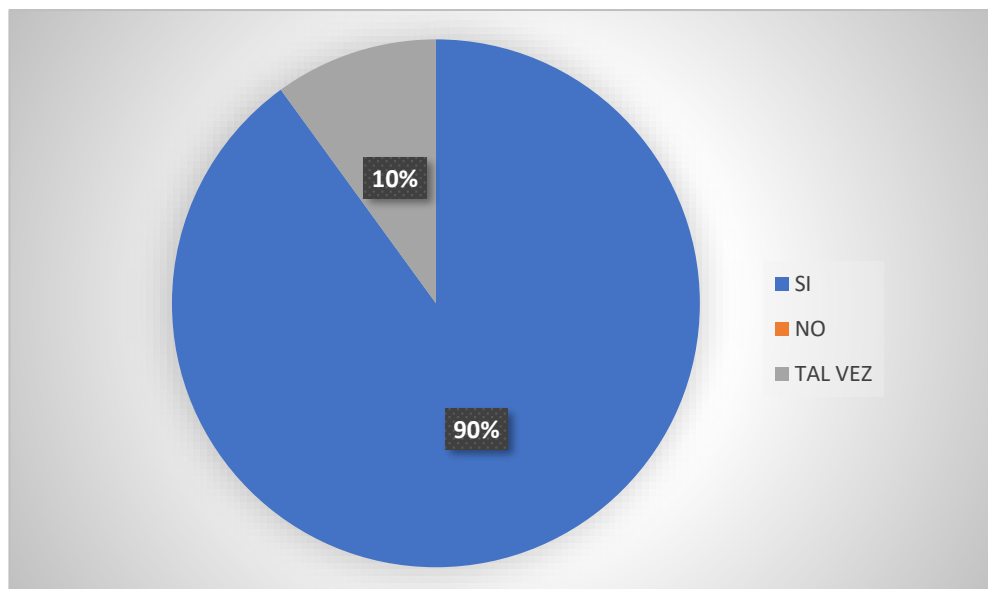
**Gráfico 4. El tiempo es importante para un trabajador social**



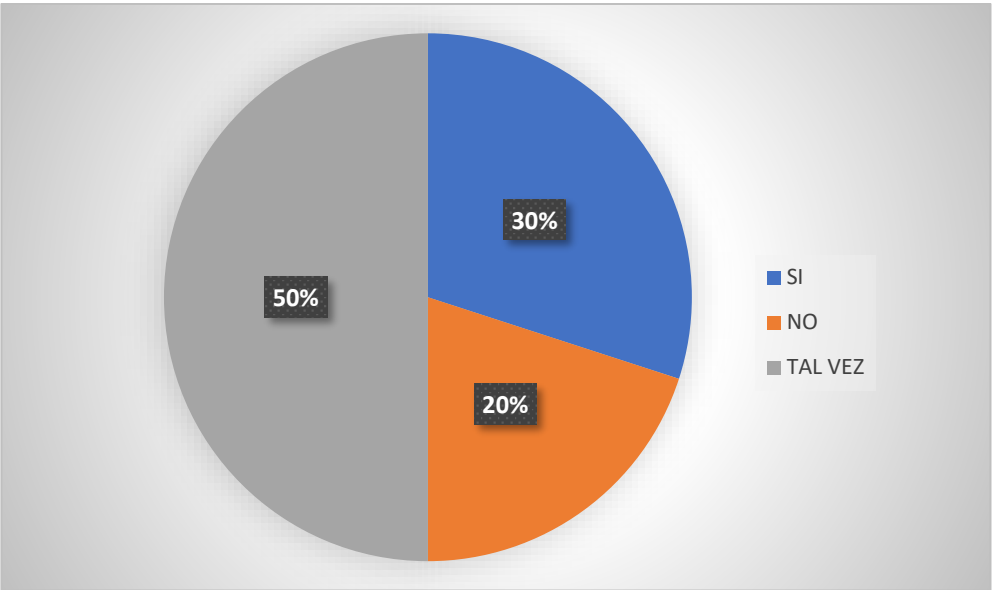
**Gráfico 5. La comunicación, ¿importante para los trabajadores sociales?**



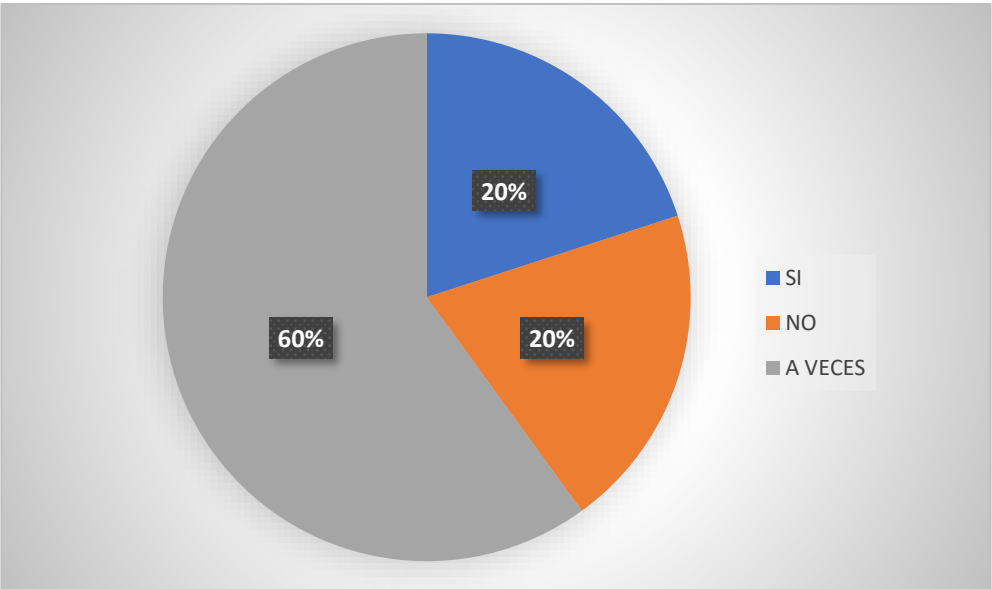
**Gráfico 6. Las tecnologías pueden hacer más eficaz el trabajo del Trabajador Social**



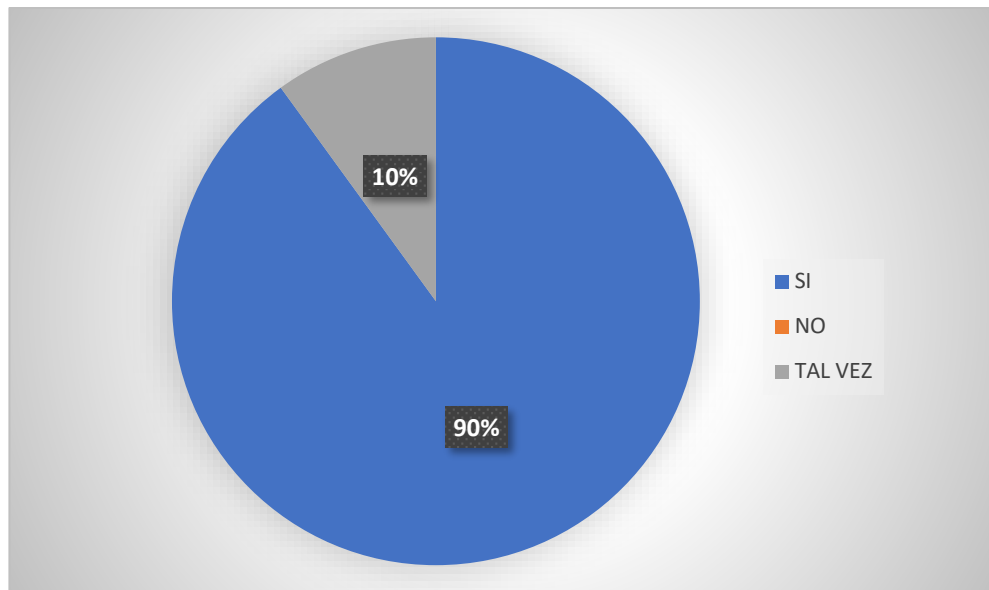
**Gráfico 7. Crees que son suficientes las reuniones de la Coordinadora**



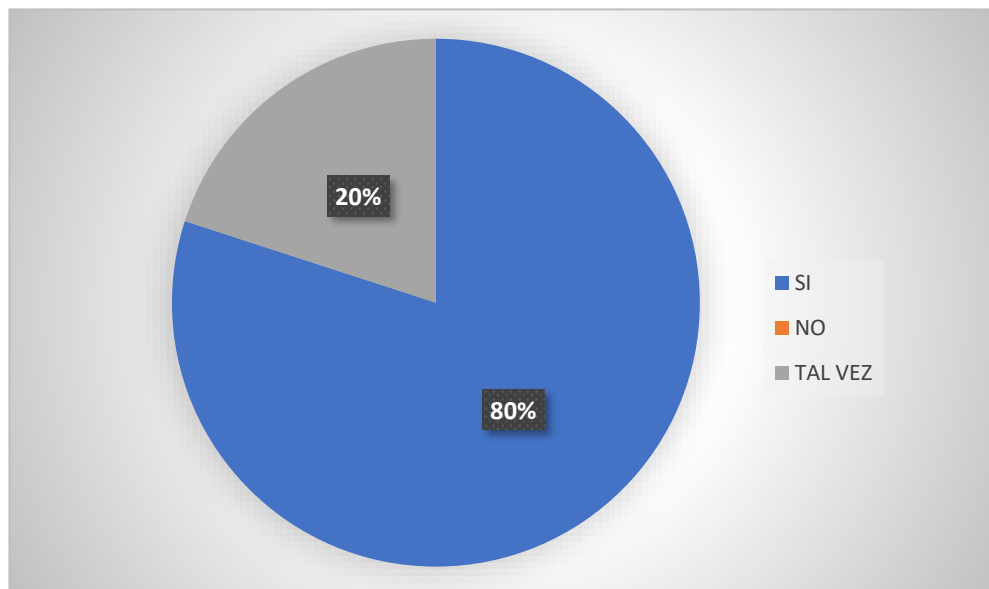
**Gráfico 8. Resulta sencilla la comunicación entre los técnicos, cuando estás llevando un caso en común**



**Gráfico 9. Consideras que es eficaz la forma de comunicaros entre técnicos**



**Gráfico 10. Te gustaría conocer el proceso de un caso desde cualquier sitio y momento**



**Gráfico 11. Estar dispuesto a subir el proceso a la base de datos**

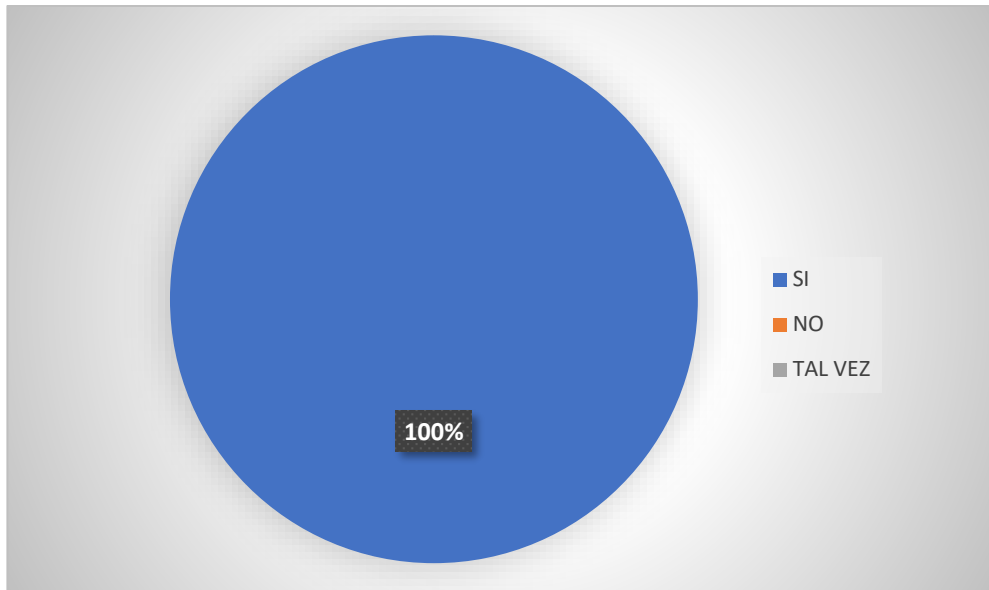


Gráfico 12. Uso del móvil y el ordenador

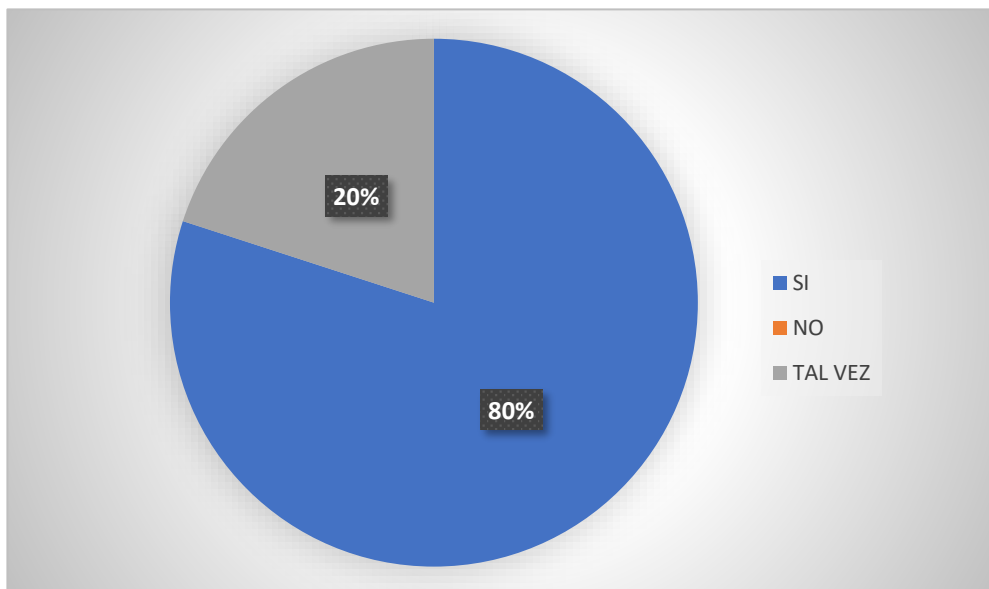
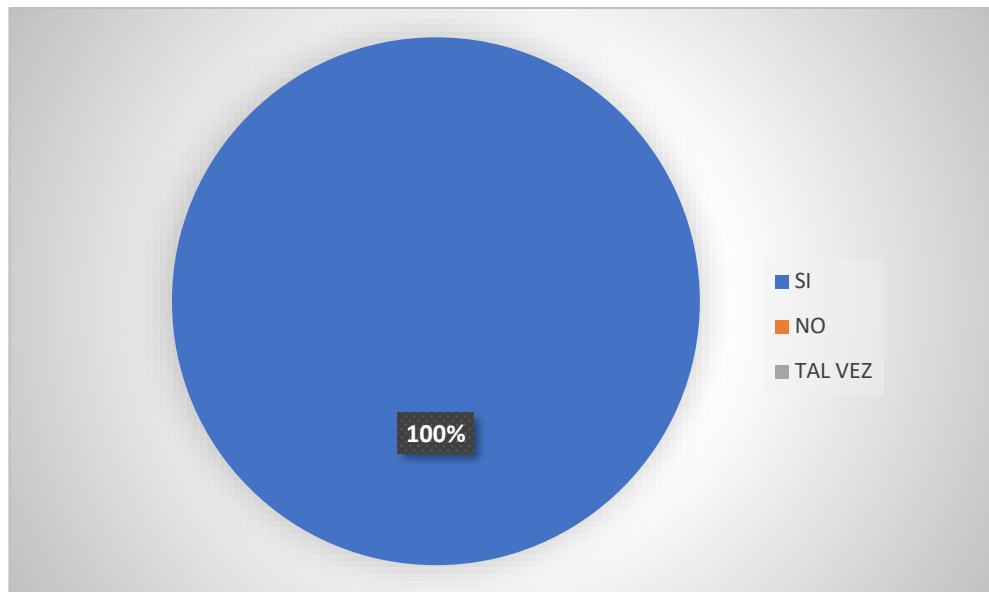
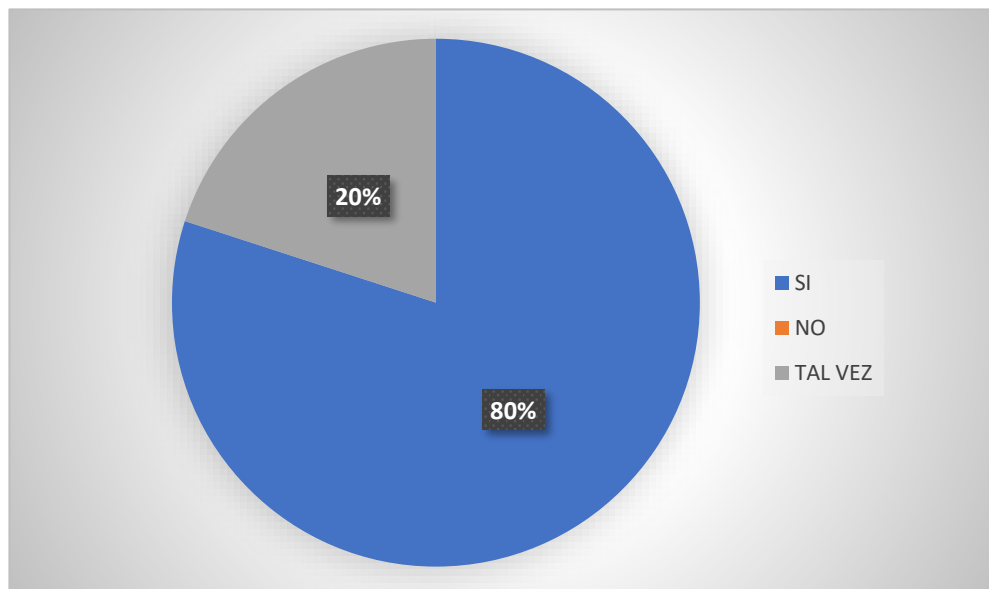


Gráfico 13. Una aplicación, con una base de datos, en tu móvil crees que sería útil



**Gráfico 14. Crees que la labor del voluntario en las entidades de la Coordinadora es imprescindible**



**Gráfico 15. Facilitaría el trabajo conocer la geolocalización de la persona en situación de calle**

